

Rozwój eGovernment w Polsce

3 edycja badań eEurope

Warszawa, 8 lipca 2004 r.

Niniejszym, mamy przyjemność przedstawić Państwu raport z trzeciej edycji badań poświęconych rozwojowi e-usług publicznych w Polsce. Materiał jest podsumowaniem prac badawczych, których celem było zbudowanie pełnego obrazu e-usług publicznych w kraju. Badanie miało również stworzyć możliwość systematycznego pomiaru stopnia rozwoju eGovernment w Polsce oraz dokonywania porównań do sytuacji w krajach europejskich.

Projekt badawczy objął analizę kilkuset stron internetowych krajowej administracji publicznej. Dokonano pomiaru stanu ich rozwoju, zawartości oraz funkcjonalności, dając w ten sposób możliwość odzwierciedlenia poziomu „internetyzacji” sektora publicznego.

Wyniki badań poparte są przykładami z analizy konkretnych stron WWW, porównaniem z wynikami edycji europejskiej badań oraz wskazaniem najlepszych praktyk w zakresie realizacji rozwiązań eGovernment.

Mamy nadzieję, że niniejszy raport stanowić będzie znaczący wkład do dalszego rozwoju usług publicznych świadczonych drogą elektroniczną.

Badania stanowią mogą podstawę do wskazania niezbędnych kierunków zmian, jakie należy poczynić w celu osiągnięcia poziomu rozwoju krajów dotychczasowej „piętnastki”. Rozwój i zwiększenie inwestycji na szeroko rozumianą „e-infrastrukturę” jest z oczywistych powodów niezbędne. Dotychczasowe działania w Polsce, odzwierciedlone w wynikach drugiej edycji niestety nie zbliżają nas do standardów UE. Na kolejnych stronach prezentujemy wyniki badań.

Państwa Unii Europejskiej dostrzegły pogarszającą się pozycję konkurencyjną wobec lidera technologicznego JAKIM SA STANY ZJEDNOCZONE. Uznały za niezbędne podjęcie działań o charakterze regionalnym w celu nadrobienia opóźnień w rozwoju i stosowaniu nowoczesnych technologii INFORMACYJNYCH I KOMUNIKACYJNYCH (ICT). Decyzją Komisji Europejskiej podjęto prace nad strategią rozwoju „eEurope 2002” oraz jej kontynuacją „eEurope 2005”.

Jednym z kluczowych czynników wpływających na rozwój strategii jest ciągły monitoring e-usług publicznych dostępnych w krajach Unii Europejskiej oraz Norwegii, Islandii i Szwajcarii. Badania „Web-based survey on electronic public services” realizowane są cyklicznie, co sześć miesięcy. Pierwsza POLSKA edycja zakończyła się w październiku 2001 roku.

Capgemini Polska Sp. z o.o., 8 lipca 2004 r.

1. Metodologia badań eGovernment'2004

2. Podsumowanie

3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment

3.1 Wyniki badań edycji 2004

3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce

3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004

3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej

4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

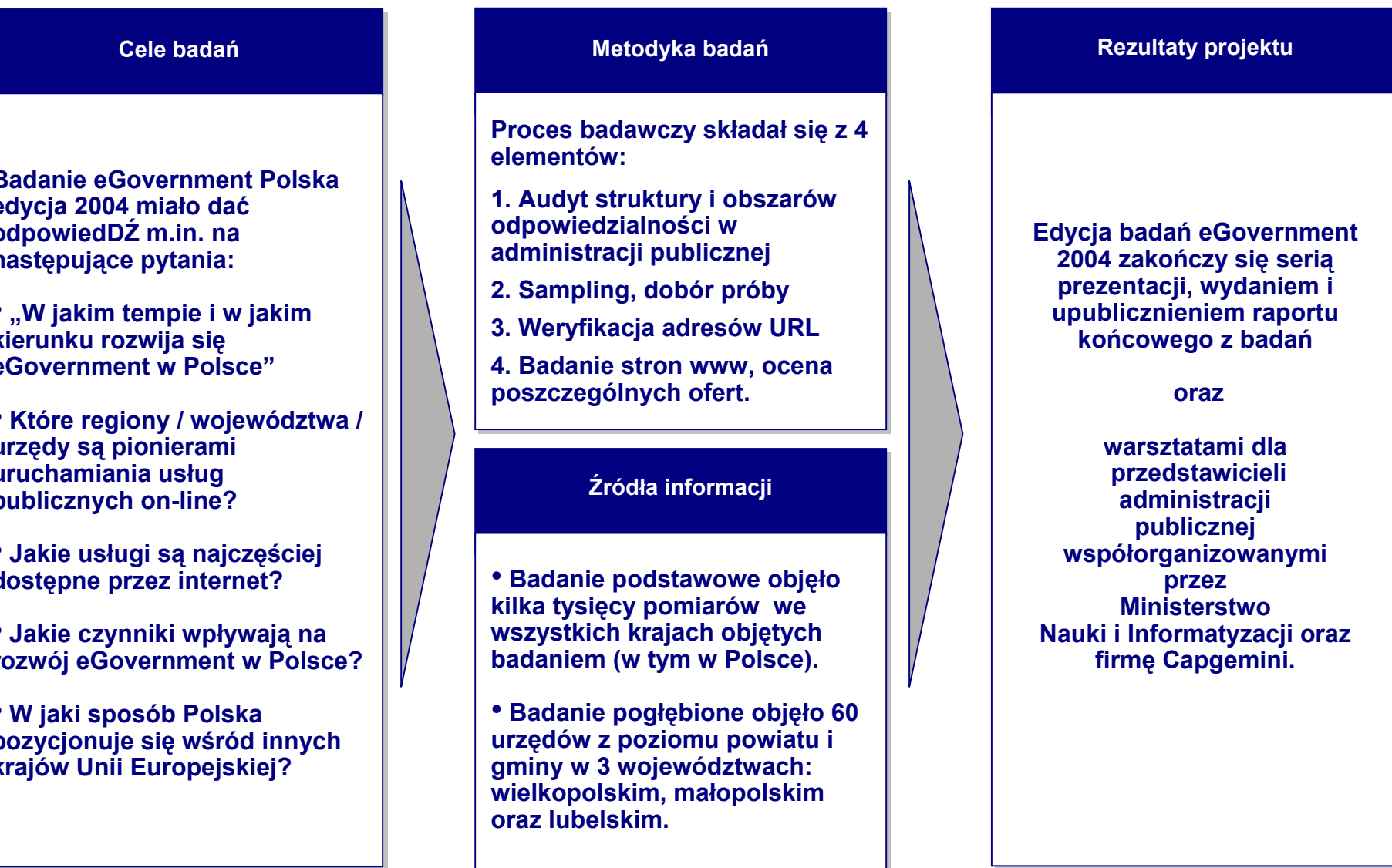


Obszar badań e-Europe 2004

Austria	Belgia
Dania	Finlandia
Francja	Grecja
Hiszpania	Holandia
Irlandia	Islandia
Luksemburg	Niemcy
Norwegia	Portugalia
Polska	Szwajcaria
Szwecja	Wlk. Brytania
Włochy	

Suplement badań e-Europe 2005

- **Cypr**
- **Czechy**
- **Estonia**
- **Litwa**
- **Łotwa**
- **Malta**
- **Słowacja**
- **Słowenia**
- **Węgry**

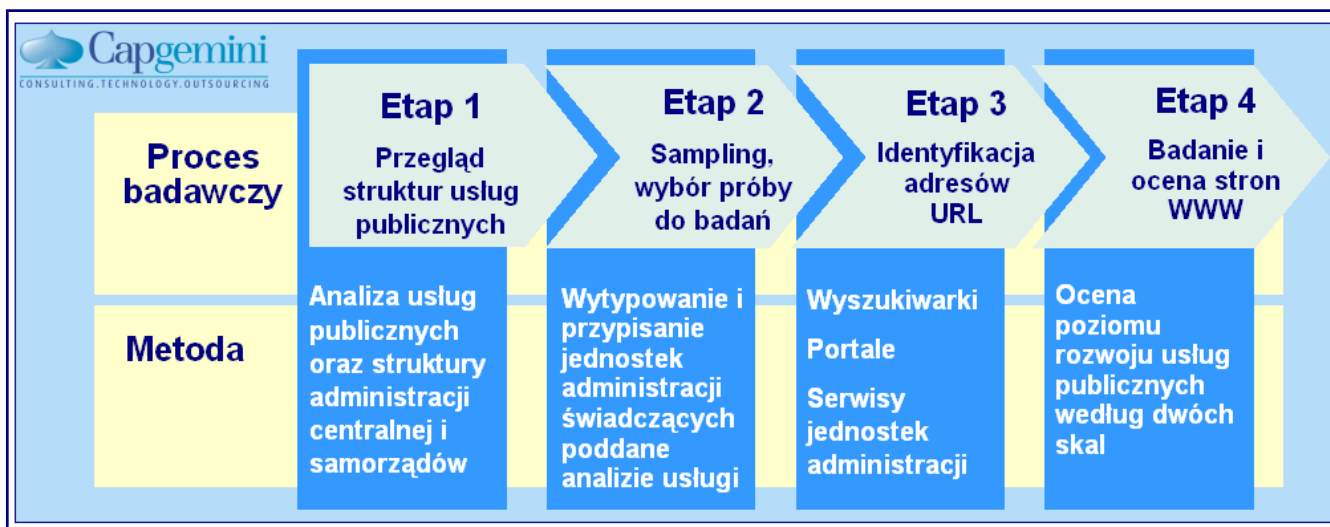


Przebieg procesu badawczego

- Proces badawczy składał się z 4 etapów. Na wszystkich etapach prac zespół projektowy Capgemini ściśle współpracował z ekspertami z Ministerstwa Nauki i Informatyzacji.

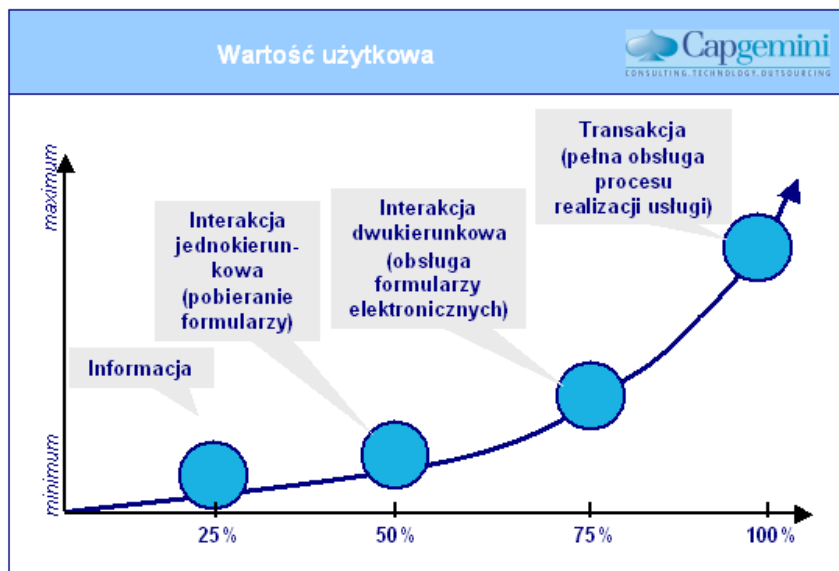
1. Audyt struktury i obszarów odpowiedzialności w administracji publicznej
2. Sampling, dobór próby
3. Weryfikacja adresów URL
4. Badanie stron www, ocena poszczególnych ofert.

PPRZEBIEG PROCESU BADAWCZEGO 4 EDYCJI BADAŃ eGOVERNMENT W POLSCE



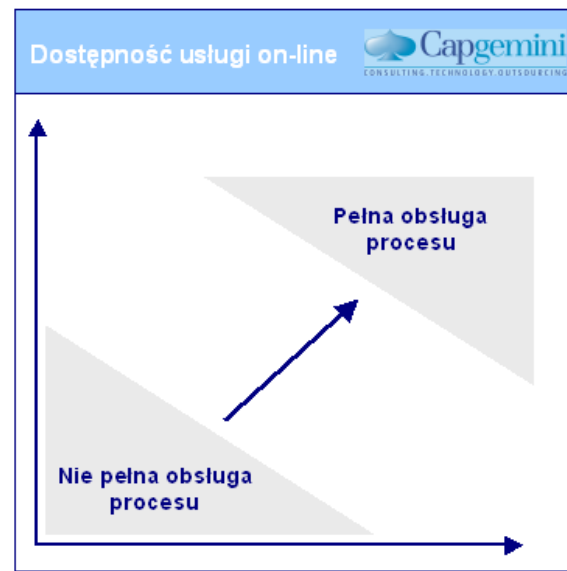
Skale ocen wykorzystane podczas badania

- Celem badania była ocena stanu rozwoju usług publicznych dostępnych przez internetowe serwisy jednostek administracji publicznej w Polsce.
- Dodatkowo porównano rozwój tych serwisów z internetowymi serwisami instytucji sektora publicznego w 18 krajach europejskich.
- Ocena rozwoju usług publicznych w Polsce w obecnej edycji badań mierzona była wg dwóch skal miary:



**Edycje
2002 - 2004**

Skala dotychczasowa: standardowa czterostopniowa, pokazująca stopień zaawansowania rozwoju serwisów internetowych (ich realną wartość użytkową).



**Edycje
2004 - ...**

Skala nowego typu: badająca liczbę serwisów internetowych zapewniających pełną obsługę drogą elektroniczną.

Komentarz

- Badaniem objęto listę 20 usług publicznych zdefiniowanych i wskazanych do analizy przez Komisję Europejską.
- Usługi te sklasyfikowano wg dwóch podstawowych kryteriów:

1.klientów do których adresowane są usługi danego typu:

- usługi kierowane do osób prawnych
- usługi kierowane do obywateli

2.charakteru/rodzaju realizowanych usług:

- obsługa przychodów budżetowych:
 - usługi związane z przepływami finansowymi od obywateli i sektora biznesowego do budżetu centralnego i budżetów lokalnych (podatki, obowiązkowe opłaty ubezpieczeniowe [ZUS]);
- rejestracja:
 - usługi związane z rejestracją osób, samochodów, przedsiębiorstw zgodnie z wymogami administracji publicznej, prezentacja danych statystycznych;
- zwroty i usługi socjalne:
 - usługi publiczne oferujące obywatelom i osobom prawnym zwroty z tytułu nadwyżek podatkowych, usługi związane z rynkiem pracy, usługi związane z ochroną socjalną
- zezwolenia i licencje:
 - usługi związane z procesem obsługi, zamawiania i dostarczania dokumentów osobistych, pozwoleń, potwierdzeń posiadanych kwalifikacji

Obywatele	Osoby prawne
• Podatek od osób fizycznych • Pośrednictwo pracy, usługi urzędów pracy • Świadczenia społeczne • Dokumenty tożsamości • Rejestracja pojazdów • Pozwolenia na budowę • Policja – obsługa zgłoszeń • Biblioteki publiczne • Akt urodzenia, zgonu, zawarcia związku małżeńskiego • Rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie • Zameldowanie, informacje o zmianie miejsca pobytu • Służba zdrowia	• Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne (ZUS) • Podatek od osób prawnych • VAT • Rejestracja przedsiębiorstw • Prezentacja danych statystycznych • Deklaracje celne • Zezwolenia i certyfikaty • Zamówienia publiczne
Obsługa przychodów budżetowych	Rejestracja
Deklaracje celne Podatek od osób prawnych Obowiązkowe ubezpieczenia społ. (ZUS) Podatek od osób fizycznych VAT	Akty stanu cywilnego Rejestracja samochodów Informacje o zmianie miejsca pobytu Rejestracja przedsiębiorstw Prezentacja danych statystycznych
Zwroty i usługi socjalne	Zezwolenia i licencje
Służba zdrowia Policja – obsługa zgłoszeń Biblioteki publiczne Świadczenia społeczne Zamówienia publiczne Pośrednictwo pracy	Pozwolenia na budowę Dokumenty tożsamości Zezwolenia i certyfikaty Rejestracja na wyższe uczelnie

Usługi dla obywateli - definicje

Podatek od osób fizycznych

Procedura, której celem jest złożenie deklaracji podatkowej przez osoby fizyczne w Urzędzie Skarbowym

Pośrednictwo pracy

Procedura, której celem jest uzyskanie ofert w Urzędzie Pracy, bez udziału sektora prywatnego

Świadczenia społeczne

Zasiłek dla bezrobotnych – Procedura, której celem jest uzyskanie świadczenia społecznego w przypadku utraty zatrudnienia

Zasiłek rodzinny – Procedura, której celem jest uzyskanie zasiłku rodzinnego

Ubezpieczenie chorobowe – Procedura, której celem jest uzyskanie świadczenia pieniężnego z ubezpieczenia społecznego w razie choroby lub macierzyństwa

Stypendia szkolne/studenckie – Procedura, której celem jest uzyskanie pomocy materialnej/niematerialnej przez ucznia/studenta

Dokumenty tożsamości

Dowód osobisty – Procedura, której celem jest uzyskanie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby oraz zaświadczonego obywatelstwo polskie

Paszport – Procedura, której celem jest uzyskanie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby i uprawniającego do przekroczenia granicy państwa oraz pobytu za granicą

Prawo jazdy – Procedura, której celem jest uzyskanie dokumentu poświadczającego uprawnienia do kierowania pojazdem

Rejestracja pojazdów

Procedura, której celem jest rejestracja nowych, używanych i importowanych samochodów

Pozwolenia na budowę

Procedura, której celem jest uzyskanie pozwolenia na budowę/renowację budynku

Policja – obsługa zgłoszeń

Procedura, której celem jest oficjalne zgłoszenie zdarzenia losowego (np. kradzieży lub włamania) na posterunku policji

Usługi dla obywateli - definicje

Biblioteki publiczne

Procedura, której celem jest przeszukiwanie katalogu bibliotek publicznych, międzybibliotecznego wypożyczania książek itp.

Akty stanu cywilnego

Akt urodzenia - Procedura, której celem jest uzyskanie dokumentu poświadczającego urodzenie dziecka

Akt zawarcia związku małżeńskiego – Procedura, której celem jest uzyskanie dokumentu poświadczającego zawarcie związku małżeńskiego

Akt zgonu – Procedura, której celem jest uzyskanie dokumentu poświadczającego zgon

Rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie

Procedura, której celem jest rejestracja na wyższą uczelnię (państwową/prywatną)

Zameldowanie, informacje o zmianie miejsca pobytu

Procedura, której celem jest zgłoszenie zmiany miejsca pobytu/zamieszkania osoby prywatnej w obrębie terenu RP

Służba zdrowia

Procedura, której celem jest możliwość umówienia się na wizytę do lekarza/szpitala i uzyskanie porady lekarskiej

Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne

Procedura, której celem jest przekazanie kwoty pieniężnej należnej ubezpieczycielowi z tytułu udzielanej przez niego ochrony ubezpieczeniowej

Podatek od osób prawnych

Procedura, której celem jest uregulowanie świadczenia na rzecz państwa, które każda osoba prawna ma obowiązek uiścić

VAT

Procedura, której celem jest rozliczenie podatku od wartości towarów i usług

Usługi dla obywateli - definicje

Rejestracja przedsiębiorstw

Procedura, której celem jest zarejestrowanie działalności gospodarczej

Prezentacja danych statystycznych

Procedura, której celem jest gromadzenie oraz udostępnianie – płatne i bezpłatne – danych statystycznych przez urzędy statystyczne

Deklaracje celne

Procedura, której celem jest rejestracja i pobór należności celnych

Zezwolenia i certyfikaty

Procedura umożliwiająca uzyskanie zezwolenia lub certyfikatu za korzystanie ze środowiska

Zamówienia publiczne

Standardowa procedura, której celem jest zawarcie umowy pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, który został wyłoniony w toku postępowania przetargowego .

BADANIA PODSTAWOWE

Lp.	Usługa publiczna	Strona	Liczebność próby
Świadczone dla obywateli			
1	Podatek od osób fizycznych	www.mf.gov.pl Urzędy skarbowe z 16 miast wojewódzkich	1 16
2	Pośrednictwo pracy, Serwis Urzędów Pracy	www.praca.gov.pl Wojewódzkie urzędy pracy z 16 miast wojewódzkich	1 16
3	Ubezpieczenia społeczne	www.zus.pl / dla wszystkich usług	15
	<i>Zasiłek dla bezrobotnych</i>	www.zus.pl Oddziały ZUS z 16 miast wojewódzkich Wojewódzkie urzędy pracy z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Zasiłek rodzinny</i>	www.zus.pl Oddziały ZUS z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Ubezpieczenie chorobowe</i>	www.zus.pl Oddziały ZUS z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Stypendia szkolne/studenckie</i>	www.men.waw.pl Kuratoria z 16 miast wojewódzkich	
4	Dokumenty tożsamości	www.mswia.gov.pl / dla wszystkich usług	33
	<i>Dowód osobisty</i>	Urzędy miast z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Paszporty</i>	Urzędy wojewódzkie z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Prawa jazdy</i>	Urzędy miast z 16 miast wojewódzkich	
5	Rejestracja samochodów	www.mswia.gov.pl Urzędy miast z 16 miast wojewódzkich	1 16
6	Pozwolenia na budowę	www.mswia.gov.pl Urzędy miast z 16 miast wojewódzkich	1 16
7	Policja – obsługa zgłoszeń	www.policja.pl Komisariaty rejonowe/dzielnice w Warszawie Komisariaty miejskie z 16 miast wojewódzkich	1 16
8	Biblioteki publiczne	Biblioteki publiczne z 16 miast wojewódzkich Biblioteki akademickie spośród poddanych badaniu uniwersytetów	16 6
9	Akty stanu cywilnego	www.mswia.gov.pl / dla wszystkich usług	17
	<i>Akt urodzenia</i>	Urzędy stanu cywilnego z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Akt zawarcia związku małżeńskiego</i>	Urzędy stanu cywilnego z 16 miast wojewódzkich	
	<i>Akt zgonu</i>	Urzędy stanu cywilnego z 16 miast wojewódzkich	
10	Rejestracja na wyższe uczelnie	www.men.waw.pl Uczelnie wyższe z 16 miast wojewódzkich Wyższe uczelnie prywatne	1 16 6
11	Informacje o zmianie miejsca pobytu	Urzędy miast z 16 miast wojewódzkich	16
12	Służba zdrowia	www.mzios.gov.pl Szpitale kliniczne Szpitale wojewódzkie z 16 miast wojewódzkich	1 8 16
Ogółem usługi świadczone dla obywateli			271

Lp.	Usługa publiczna	Strona	Liczebność próby
Świadczone dla osób prawnych			
13	ZUS	www.zus.pl Oddziały ZUS z 16 miast wojewódzkich	1 16
14	Podatki od osób prawnych	www.mf.gov.pl Urzędy skarbowe z 16 miast wojewódzkich Urzędy skarbowe dedykowane do obsługi dużych podmiotów gospodarczych	1 16 6
15	VAT	www.mf.gov.pl Urzędy skarbowe z 16 miast wojewódzkich	1 16
16	Rejestracja przedsiębiorstw	Urzędy miast z 16 miast wojewódzkich Urzędy statystyczne z 16 miast wojewódzkich Sądy z 16 miast wojewódzkich	16 16 16
17	Prezentacje danych statystycznych	www.stat.gov.pl Urzędy statystyczne z 16 miast wojewódzkich	1 16
18	Deklaracje celne	www.guc.gov.pl Urzędy celne z 16 miast wojewódzkich	1 16
19	Zezwolenia i certyfikaty	www.mswia.gov.pl Urzędy wojewódzkie z 16 miast wojewódzkich	1 16
20	Zamówienia publiczne	www.uzp.gov.pl	1
12	Służba zdrowia	www.mzios.gov.pl	1
Ogółem usługi świadczone dla osób prawnych			157
ŁĄCZNA LICZEBNOŚĆ PRÓBY			428

Komentarz

- Struktura próby przeznaczona do badań podstawowych została rozbudowana w stosunku do poprzednich edycji. Celem takiego działania była uzyskanie bardziej pełnego odzwierciedlenia charakteru usług publicznych on-line w Polsce. Jednocześnie struktura i proporcje w ramach samej próby badawczej nie uległy istotnym zmianom i możliwe pozostało dokonywanie analiz porównawczych.

Komentarz

- Struktura przeznaczona do badań pogłębionych próby została ściśle podporządkowana celowi tych badań – pogłębionej analizie dostępności i funkcjonalności stron administracji publicznej na poziomie gminy i powiatu w trzech województwach: małopolskim, wielkopolskim oraz lubelskim.

BADANIA POGŁĘBIONE

Lp.	Usługa publiczna	Regiony		
		małopolskie	wielkopolskie	lubelskie
1	Zasiłek dla bezrobotnych	5 urzędów gminy miejskich, 5 urzędów gminy wiejskich	5 urzędów gminy miejskich, 5 urzędów gminy wiejskich	5 urzędów gminy miejskich, 5 urzędów gminy wiejskich
2	Dokumenty tożsamości			
	<i>Dowód osobisty</i>			
	<i>Prawa jazdy</i>	10 starostw powiatowych	10 starostw powiatowych	10 starostw powiatowych
3	Rejestracja samochodów			
4	Pozwolenia na budowę			
5	Akty stanu cywilnego	5 urzędów gminy miejskich, 5 urzędów gminy wiejskich	5 urzędów gminy miejskich, 5 urzędów gminy wiejskich	5 urzędów gminy miejskich, 5 urzędów gminy wiejskich
	<i>Akt urodzenia</i>			
	<i>Akt zawarcia związku małżeńskiego</i>			
	<i>Akt zgonu</i>			
6	Informacje o przemieszczeniach			
7	Rejestracja przedsiębiorstw			
	OGÓŁEM	20	20	20

STRUKTURA RAPORTU Z POLSKIEJ EDYCJI BADAŃ eGOVERNMENT'2004

Opis metodologii i procesu realizacji badań eGovernment oraz definicje usług publicznych poddanych badaniu

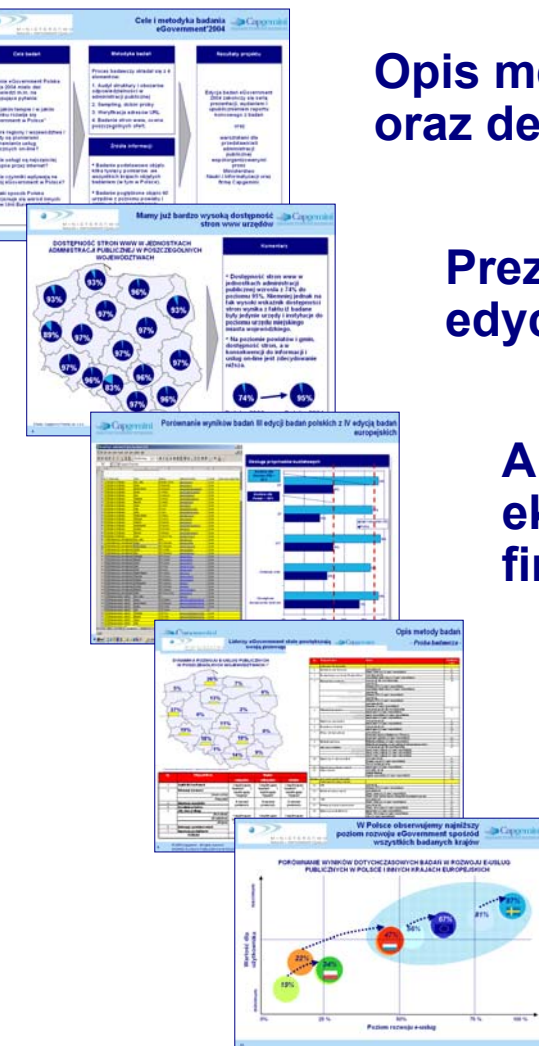
Prezentacja szczegółowych wyników edycji polskiej

Analizy zbiorcze opatrzone komentarzem zespołu ekspertów Ministerstwa Nauki i Informatyzacji oraz firmy Capgemini

Prezentacja i analiza wyników pogłębionych badań regionalnych:

- wielkopolskie
- małopolskie
- lubelskie

Analiza porównawcza: Polska na tle innych krajów europejskich



1. Metodologia badań eGovernment'2004

2. Podsumowanie

3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment

3.1 Wyniki badań edycji 2004

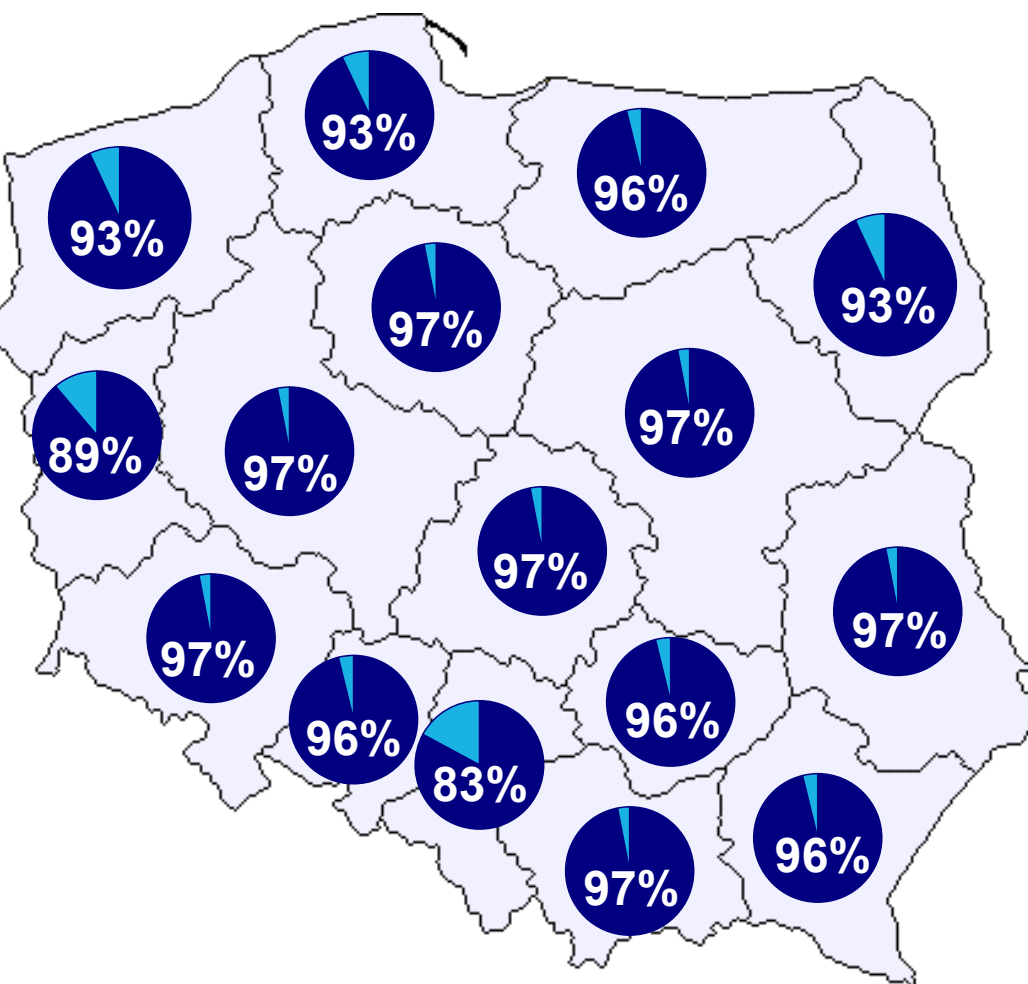
3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce

3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004

3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej

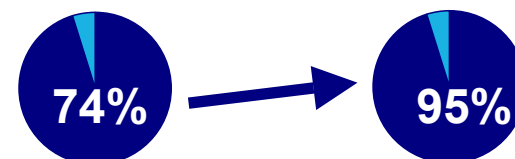
4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

DOSTĘPNOŚĆ STRON WWW W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI PUBLICZNEJ W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



Komentarz

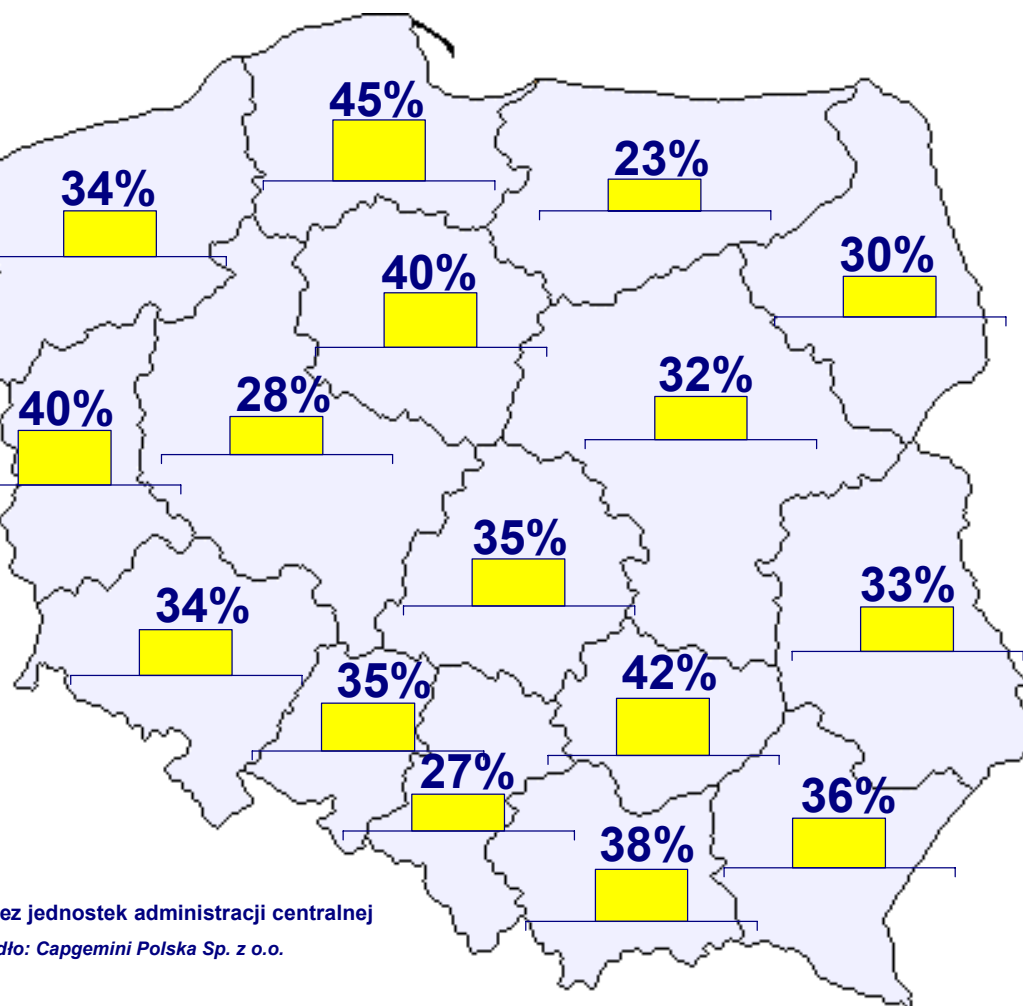
- Dostępność stron www w jednostkach administracji publicznej wzrosła z 74% (2003) do poziomu 95% (2004). Niemniej jednak na tak wysoki wskaźnik dostępności stron wynika z faktu, iż badane były jedynie urzędy i instytucje do poziomu urzędu miejskiego miasta wojewódzkiego.
- Na poziomie powiatów i gmin, dostępność stron, a w konsekwencji do informacji i usług on-line jest zdecydowanie niższa.



Polska 2003

Polska 2004

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH /*



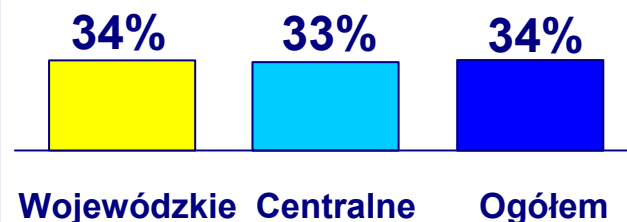
/* bez jednostek administracji centralnej
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Komentarz

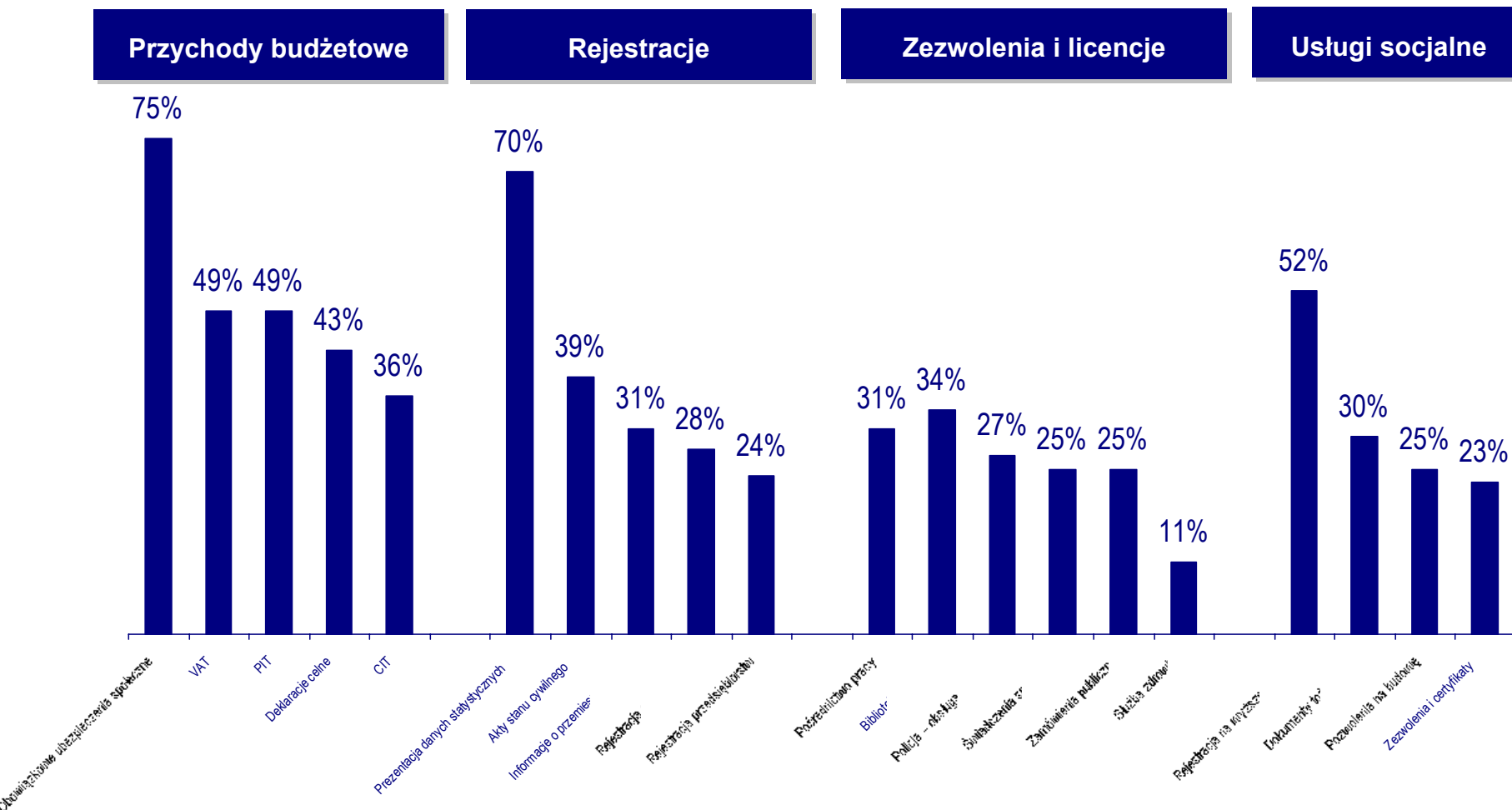
- Żadne województwo nie zaoferowało jeszcze 50% poziomu rozwoju usług publicznych on-line. Najlepiej rozwinięte województwa to pomorskie (45%) i świętokrzyskie (42%).

- Wszystkie województwa w Polsce osiągnęły poziom 25% rozwoju usług eGovernment. Stało się tak głównie za sprawą udostępniania obywatelom informacji on-line.

Administracja i instytucje publiczne

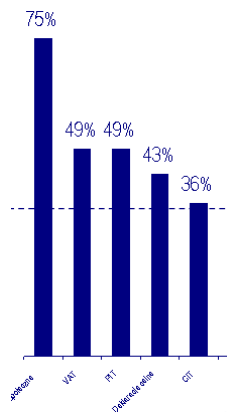


STOPIEŃ ROZWOJU POSZCZEGÓLNYCH E-USŁUG PUBLICZNYCH W POLSCE



Przychody budżetowe

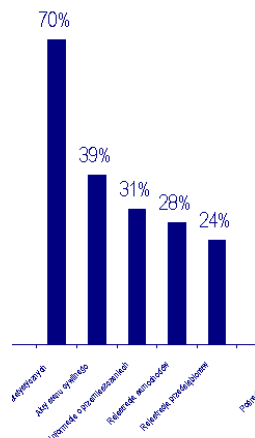
50%
Umiarkowany stopień rozwoju



Znaczny wzrost
30% → 50%

Rejestracje

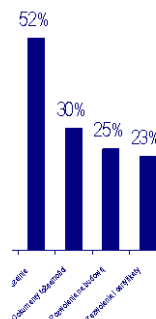
38%
Niski stopień rozwoju



Znaczny wzrost
17% → 38%

Zezwolenia i licencje

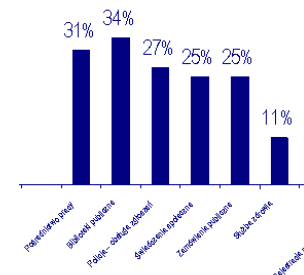
33%
Niski stopień rozwoju



Umiarkowany wzrost
16% → 33%

Usługi socjalne

26%
Bardzo niski stopień rozwoju

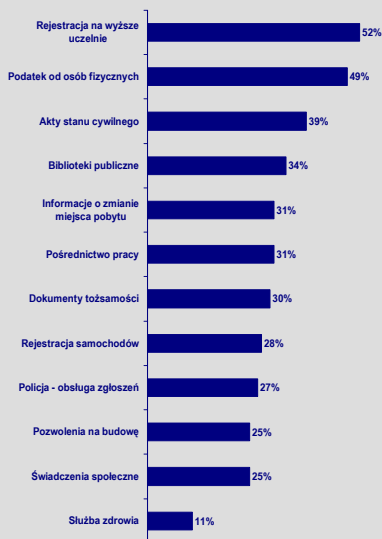


Umiarkowany wzrost
13% → 26%

G2C

usługi dla obywateli

31%



G2B

usługi dla osób prawnych

43%



G2G

usługi dla administracji

Usługi dla administracji

Procesy wewnętrzne obejmujące operacje tzw. „back – office” oraz usługi świadczone wzajemnie między jednostkami administracji

Obszar nie objęty badaniem

Analiza

• Analiza porównawcza działań w ramach eGovernment administracji powiatowej i gminnej w trzech województwach: wielkopolskim, małopolskim i lubelskim.

- Dostępność stron internetowych była bardzo wysoka we wszystkich 3 badanych województwach (ponad 95%) i nie odbiegała od średniej krajowej. Spośród 3 badanych grup urzędów jedynie gminy wiejskie w najuboższym województwie miały wskaźnik dostępności stron www znacząco niższy (40%).
- Pozostałe mierniki rozwoju e-usług publicznych obrazują silne różnice występujące między poszczególnymi regionami (pomimo ogólnie ich niskiego poziomu rozwoju we wszystkich badanych regionach). Województwo lubelskie posiada najbardziej ograniczoną ofertę usług tego typu (do rzadkości należą tu oferty pełnej informacji lub formularzy do ściągnięcia ze stron urzędu). Pozostałe dwa województwa (małopolskie i wielkopolskie) oferują dostęp do wybranych informacji oraz w wybranych przypadkach do formularzy potrzebnych do zrealizowania usługi.
- Spośród wszystkich urzędów objętych badaniem jedynie 49% gmin miejsko-wiejskich oraz 33% gmin wiejskich w ogóle rozpoczęło zamieszczanie informacji na temat usług publicznych na swoich stronach internetowych.

Województwo wielkopolskie

- Oferta badanych urzędów rozwijana przede wszystkim w kierunku najpopularniejszych usług publicznych (akty stanu cywilnego, dowody osobiste, informacja o zmianie miejsca pobytu).
- Rozwój ten koncentruje się (i ogranicza jednocześnie) na zamieszczaniu na stronach informacji na temat poszczególnych usług realizowanych w sposób tradycyjny.

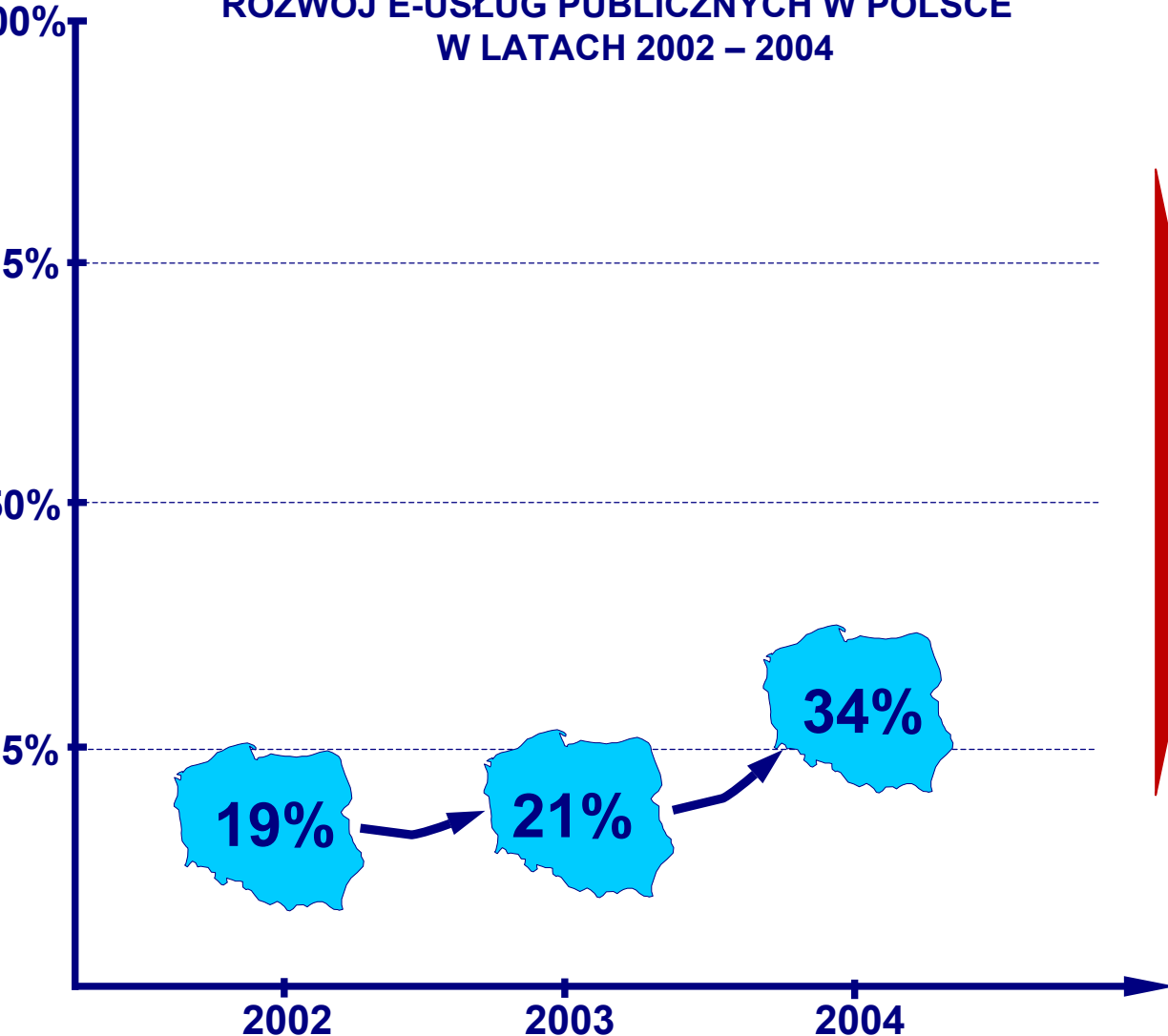
Województwo lubelskie

- Najniższy spośród badanych województw poziom eGovernment. Szczególnie silnie dotyczy to oferty e-usług publicznych w gminach wiejskich.
- Większość usług nie posiada nawet „wizytówki” internetowej co oznacza całkowity brak użyteczności stron www badanych urzędów dla obywateli.

Województwo małopolskie

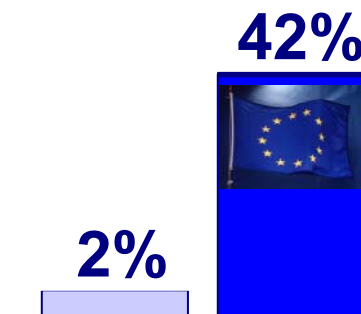
- Sytuacja analogiczna do województwa wielkopolskiego.
- Niekwestionowanym liderem wśród jednostek samorządowych objętych badaniem okazało się Starostwo Powiatowe w Bochni, realizujące istotną część usług publicznych on-line w sposób zaawansowany (np. wydawanie paszportów czy praw jazdy).

ROZWÓJ E-USŁUG PUBLICZNYCH W POLSCE W LATACH 2002 – 2004

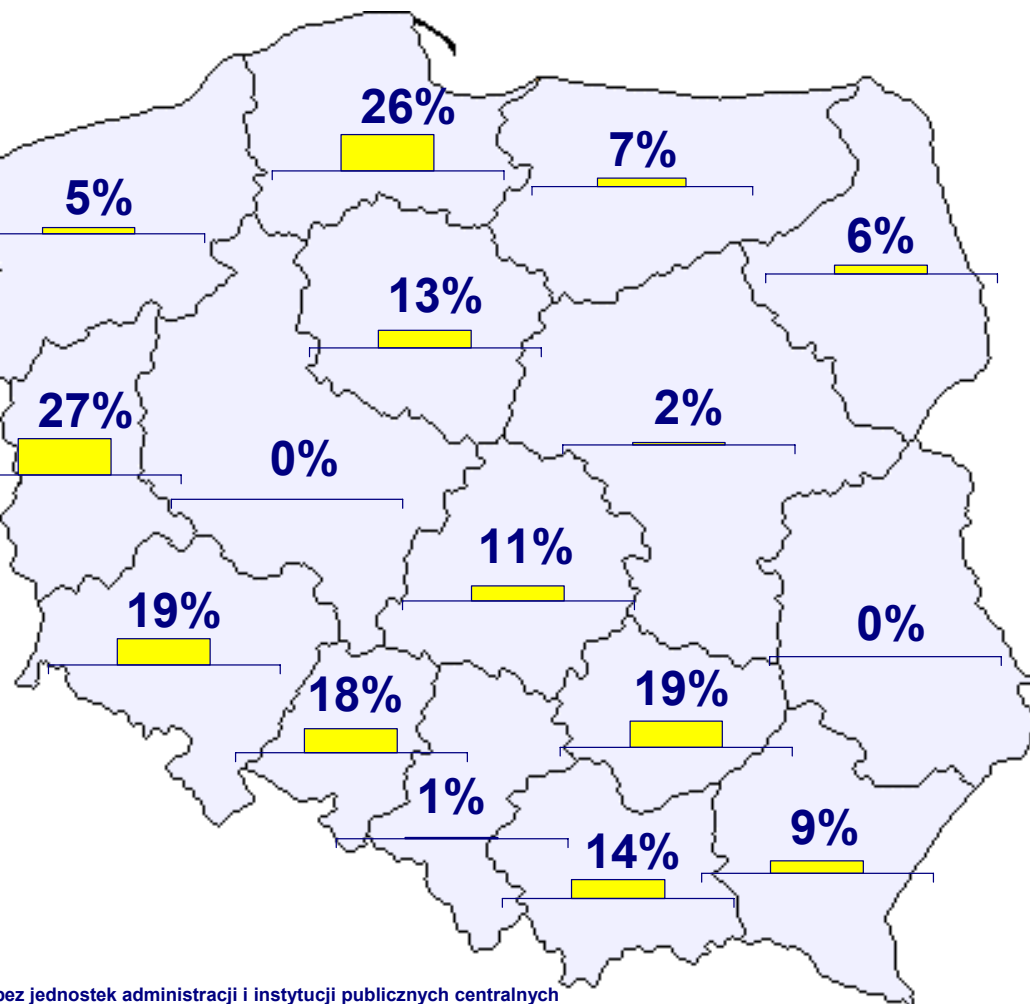


Komentarz

- W latach 2002 – 2004 poziom eGovernment podniósł się w Polsce o 15 punktów %. Czy rzeczywiście jednak nadrabiamy lukę dzielącą nas od krajów Europy Zachodniej?
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, Polski eGovernment ma poziom rozwoju równy 2%. Jedynie 2% usług publicznych jest w pełni dostępnych on-line.

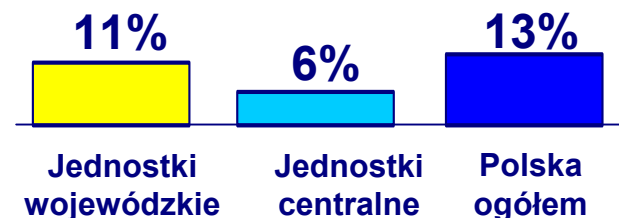


DYNAMIKA ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH /*



Komentarz

- Dwa województwa rozwijają usługi publiczne on-line zdecydowanie szybciej niż reszta kraju: pomorskie i lubuskie.
- Połowa województw rozwija ofertę eGovernment w tempie poniżej 10 punktów % rocznie, co oznacza 10-letni okres budowy oferty usług publicznych on-line.
- Tempo rozwoju eGovernment w 2004 roku nie było skorelowane z zamożnością poszczególnych regionów. Przykładem mogą służyć województwa mazowieckie i małopolskie oraz województwo lubuskie.

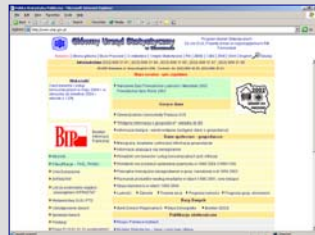


G2B

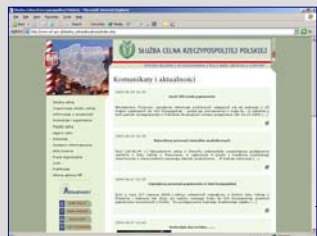
usługi dla osób
prawnych



37% ZUS
Ubezpieczenia
społeczne



33% GUS
Prezentacja
danych
statystycznych



29% Deklara-
cje, odprawy
celne

Jakie usługi
były najszybciej
rozwijane w
latach
2002 – 2004?

19%

G2C

usługi dla
obywateli



33%
Rejestracja
na wyższe
uczelnie



31%
Informacje
o zmianie
miejsca pobytu



29% Akty
stanu
cywilnego

G2B

usługi dla osób prawnych



0% Podatki od osób prawnych (stan 36%)



3% Zamówienia publiczne (stan: 25%)



9% Rejestracja firm (stan: 24%)

Jakie usługi w latach 2002 – 2004 nie były de facto rozwijane?

19%

G2C

usługi dla obywateli



4% Pośrednictwo pracy (stan: 31%)



9% Służba zdrowia (stan: 11%)

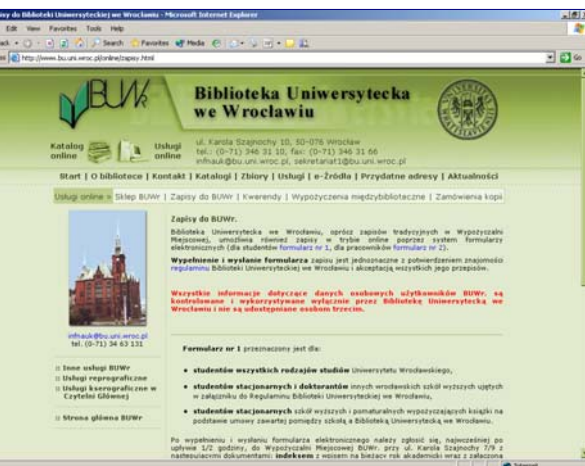


9% Biblioteki publiczne (stan: 34%)



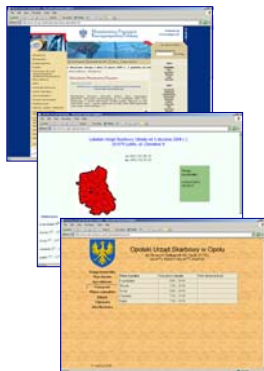
Urząd Miasta Gdańsk

- strona sześćojęzyczna
- strona wszechstronna, wiele spraw możemy załatwić poprzez formularze on-line, szybka, estetyczna, zawierająca dużo informacji.
- przykład - rejestracja przedsiębiorców - możliwość złożenia wniosku o NIP i REGON



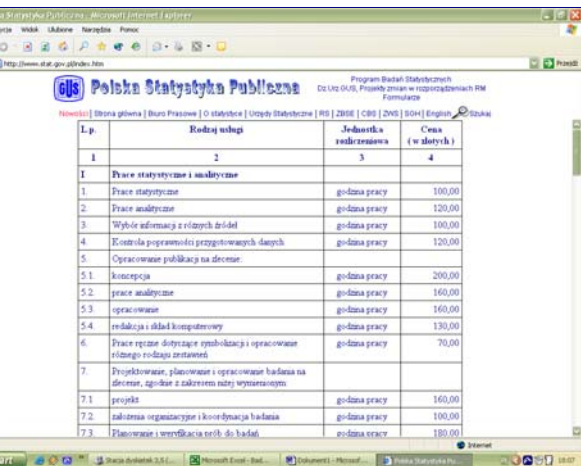
Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu

- możliwość dokonania rejestracji on-line,
- możliwość wypożyczenia publikacji on-line,
- możliwość nabycia publikacji on-line.



Ministerstwo Finansów

- strona technicznie niedopracowana, kilka podstron nie otwiera się bądź otwiera się wadliwie;
- Urzędy Skarbowe do obsługi niektórych kategorii podatników dla dużych podmiotów nie posiadają autonomicznych stron (ewentualnie są to podstrony Izby Skarbowych zawierające jedynie dane teleadresowe) np.:
 - www.is.lublin.pl/main/us/lus.htm
 - <http://www.izba-skarbowa.bydgoszcz.pl/us/bydgoszcz/kpus.html>
 - <http://www.izba-skarbowa.opole.pl/us/opolski/czas.htm>



Główny Urząd Statystyczny

- na podstronach regionalnych nie ma informacji o tym, że GUS proponuje płatne udostępnianie danych.



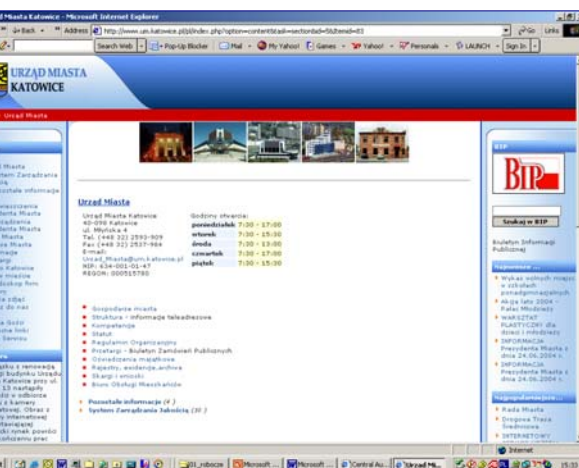
Policja – rejestracja zgłoszeń

- tylko dwie komendy przewidują powiadomienie o przestępstwach drogą elektroniczną poprzez zamieszczone formularze:
 - KWP w Katowicach – formularz znajduje się na stronie głównej, dobrze widoczny - <http://www.katowice.kwp.gov.pl/index.php>
 - KWP w Bydgoszczy – możliwość poinformowania w dowolnym z większych miast w województwie



Sądy rejonowe

- brak stron WWW. Sądy rejonowe podlegają sądom okręgowym

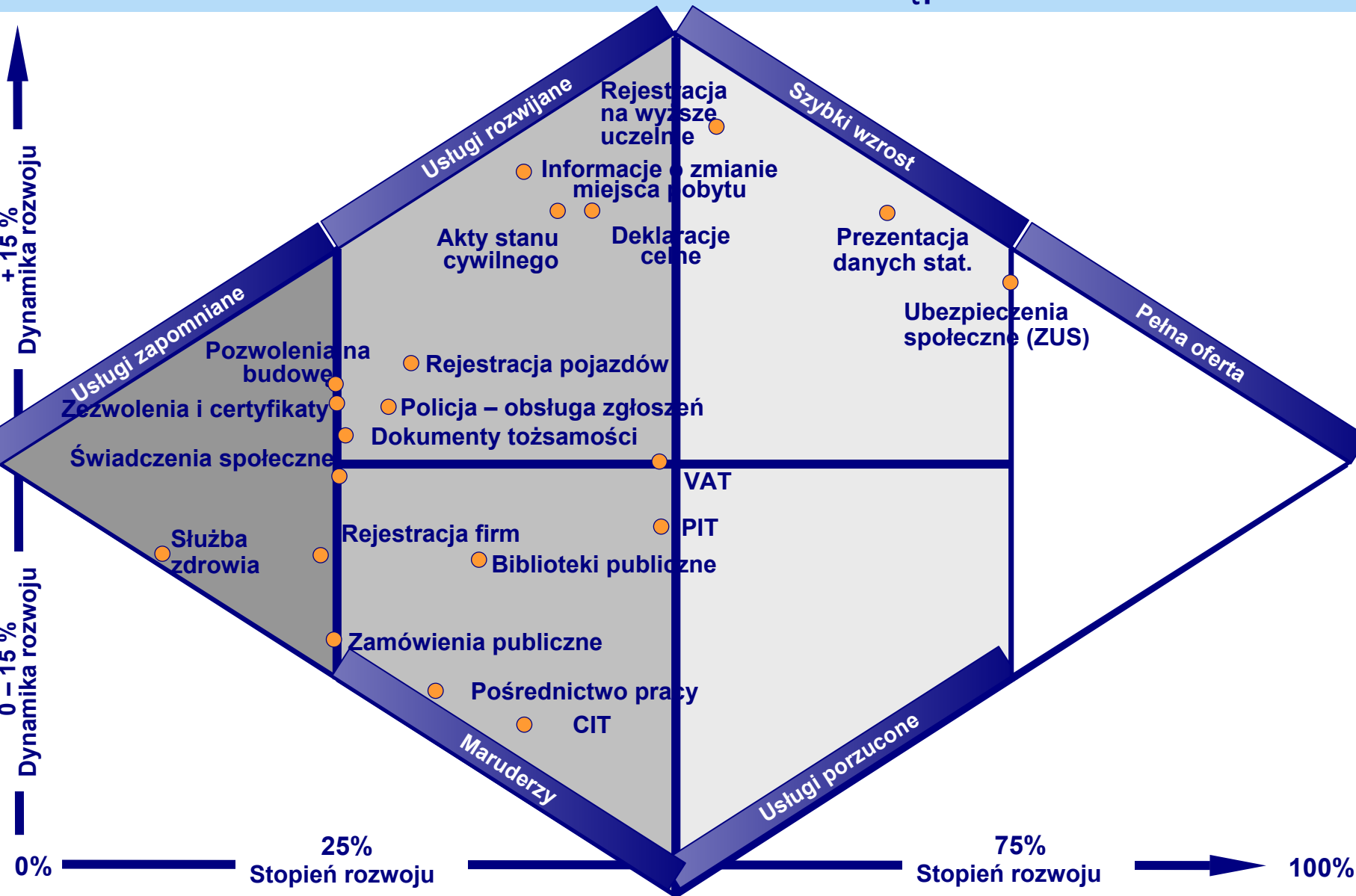


Szpitale

- Służba zdrowia nie rozwija usług publicznych on-line. Jedyną, sporadyczną inicjatywą jest umieszczanie informacji o placówce i usługach:
 - Samodzielny Publiczny Szpital Kliniczny Nr 1 w Gdańsku, interesująca inicjatywa - forum dyskusyjne
<http://spsk1.pl/lan1.publicForum.php>
 - Szpital Kliniczny im. ks. Anny Mazowieckiej w Warszawie, strona zawiera cenne informacje na temat placówki: wymagane dokumenty, cenniki, etc.
<http://www.szpitalkarowa.pl>

Urząd Miasta Katowice

- Z punktu widzenia usług publicznych, strony www Urzędu Miasta w Katowicach zawierają jedynie informacje na temat kompetencji poszczególnych wydziałów
<http://www.um.katowice.pl/pl/index.php?option=content&task=section&id=5&Itemid=83>



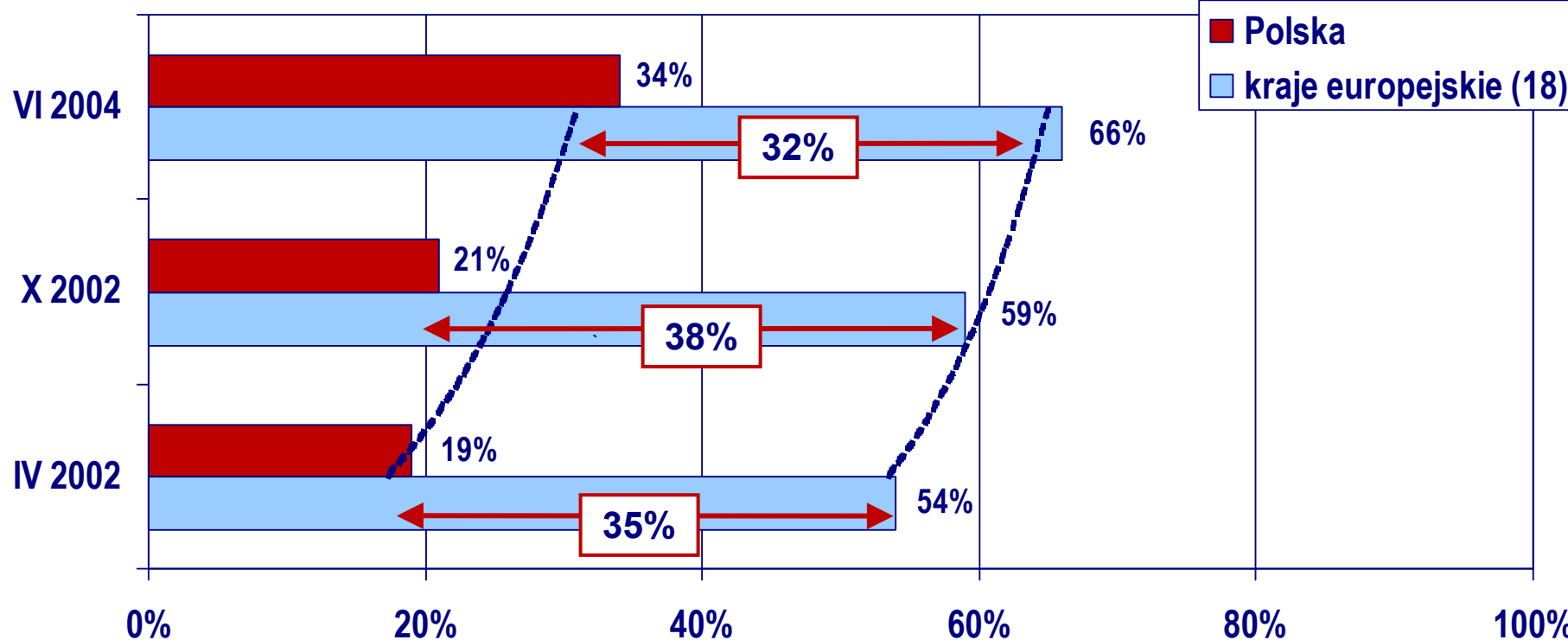
Różnice rozwojowe – skala stopniowa, a ...

- W tej skali różnica jest na podobnym poziomie około 35 punktów %. Można było zaobserwować wyraźną poprawę w okresie 2003 - 2004.

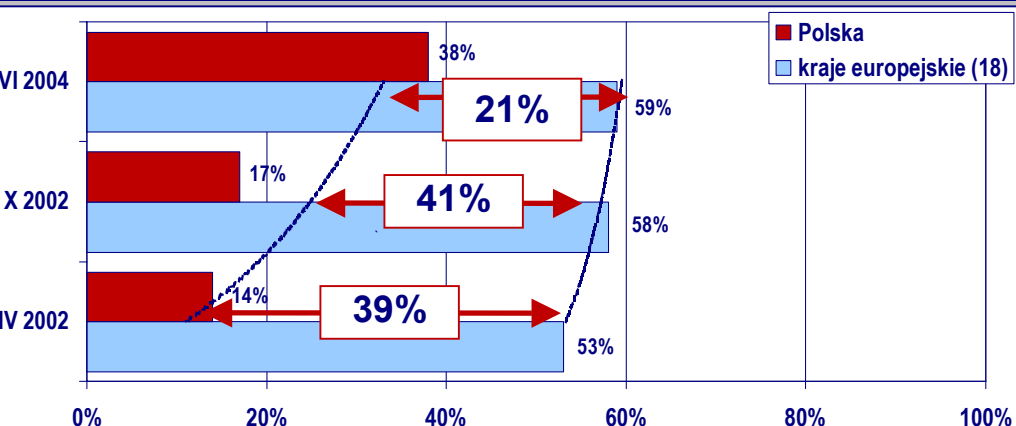
... skala pełnych usług

- Różnica w poziomie usług w pełni oferowanych on-line jest ogromna. Nie obserwujemy obecnie inicjatyw mogących istotnie poprawić sytuację.

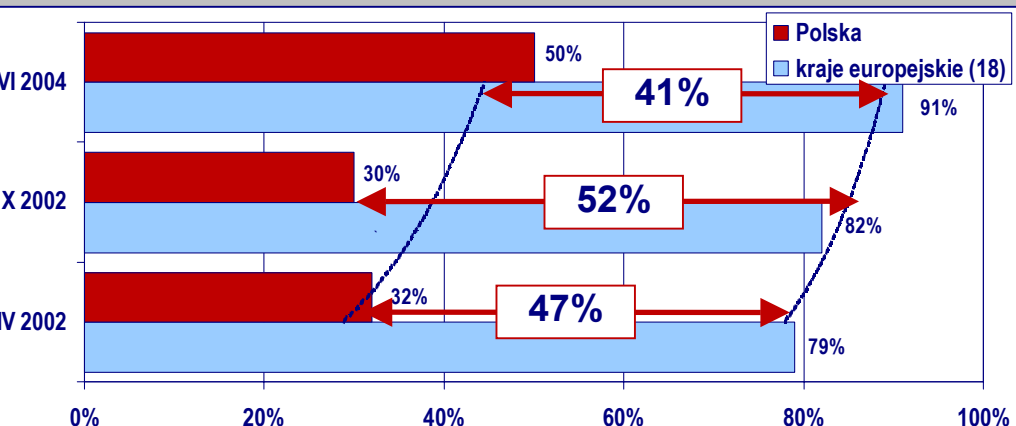
Poziom rozwoju e-usług publicznych w Polsce i Europie



Rejestracje



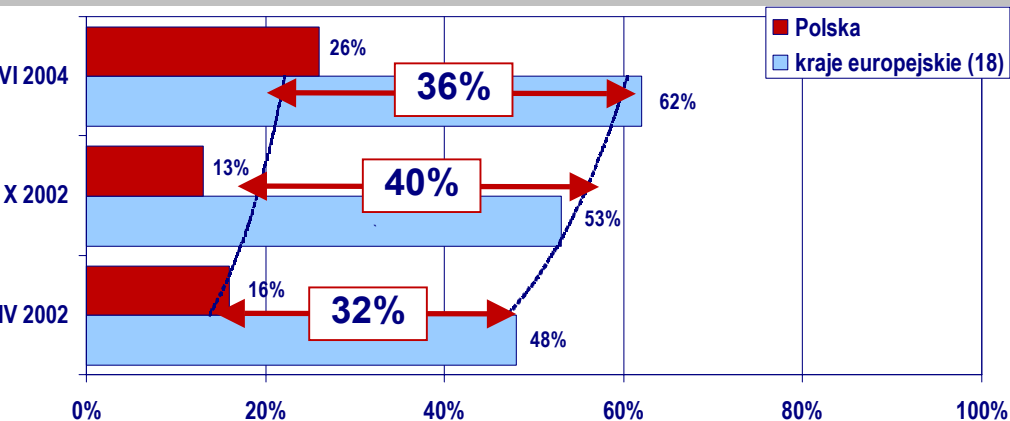
Obsługa przychodów budżetowych



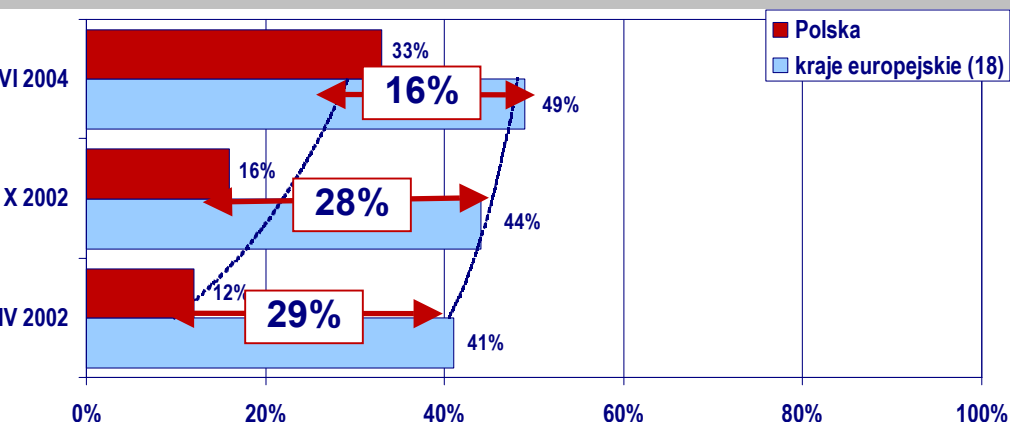
Komentarz

- Obserwujemy wyraźną różnicę w poziomie rozwoju usług relatywnie prostych i usług, których realizacja wymaga bardziej kompleksowego podejścia /procesu.
- Przykładem mogą służyć usługi związane z rejestracją. Różnica między Polską a innymi krajami UE w ramach świadczenia tych usług zmalała z 41 w 2003 do 21 punktów % w 2004.
- Natomiast usługi z grupy „obsługa przychodów budżetowych” są nadal znacznie słabiej rozwinięte niż w krajach Europy Zachodniej. Różnica w rozwoju tych usług wynosi 41 punktów %.

Zwroty i usługi socjalne



Zezwolenia i licencje

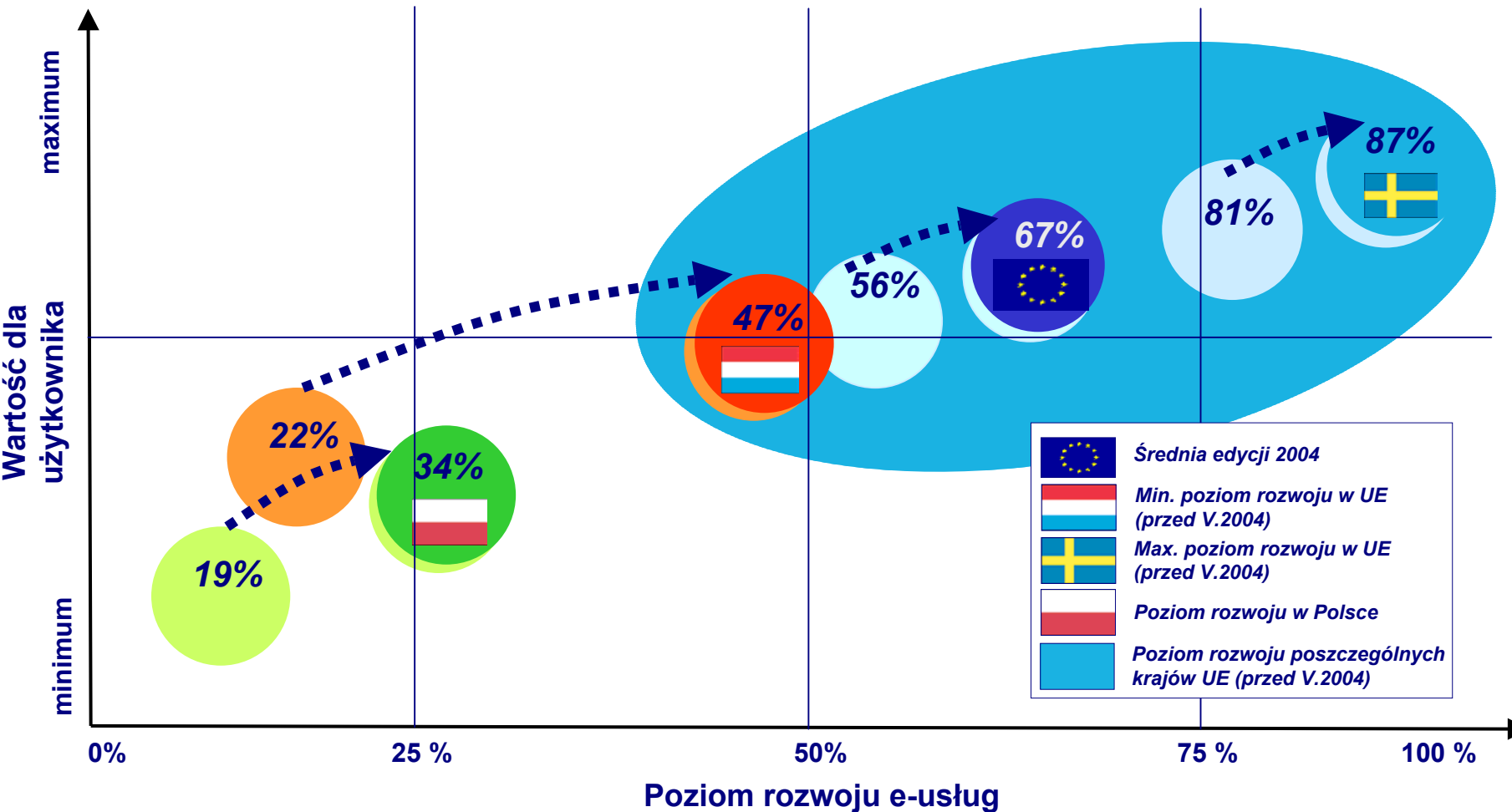


Komentarz

- Zwroty i usługi socjalne. jako usługi o relatywnie wysokim poziomie kompleksowości, stanowią obszar zdecydowanie niedoinwestowany.

- Zezwolenia i licencje. Usługi należące do tej grupy są stosunkowo najlepiej rozwinięte w relacji do krajów Europy Zachodniej. Różnica w tym przypadku systematycznie się zmniejsza i wynosi obecnie 16 punktów %.

PORÓWNANIE WYNIKÓW DOTYCHCZASOWYCH BADAŃ W ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W POLSCE NA TLE INNYCH KRAJÓW EUROPEJSKICH



I edycja badań sfery usług publicznych on-line w Polsce – wnioski podsumowujące

Dostępność narzędzi internetowych

Wskaźnik dostępności narzędzi internetowych, mierzony dostępnością stron www należących do urzędów, jest wysoki i wynosi 95%. Jedynie w grupie urzędów w gminach wiejskich wskaźnik ten pozostaje daleko od stanu pożądanego.

Czynniki kształtujące rozwój eGovernment

Urzędy, planując i realizując swoje ograniczone działania w zakresie eGovernment bardzo rzadko kierują się rzeczywistymi potrzebami swoich klientów. Najczęściej strony internetowe urzędów nie oferują najbardziej popularnych usług ani informacji, z których korzysta zdecydowana większość klientów.

Rozwój usług eGovernment w poszczególnych urzędach / rejonach

Pomimo niesprzyjającego stanu prawnego dla rozwoju e-usług, już obecnie możliwe jest rozwijanie ich w zakresie znacznie wyższym niż obecnie zaobserwowany w Polsce. Dobrymi przykładami mogą być wybrane urzędy i instytucje opisane w Raporcie.

Pozycja Polskiej sfery eGovernment w relacji do krajów Europy Zachodniej

Polskę dzieli istotny dystans od pozostałych badanych krajów. Na przestrzeni lat 2002 – 2004 dystans ten nie zmniejsza się. Jednocześnie charakter eGovernment w Polsce nie pozwala de facto korzystać z żadnej usługi publicznej on-line, podczas gdy w pozostałych badanych krajach takich usług jest blisko połowa.

1. Metodologia badań eGovernment'2004

2. Podsumowanie

3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment

3.1 Wyniki badań edycji 2004

3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce

3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004

3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej

4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

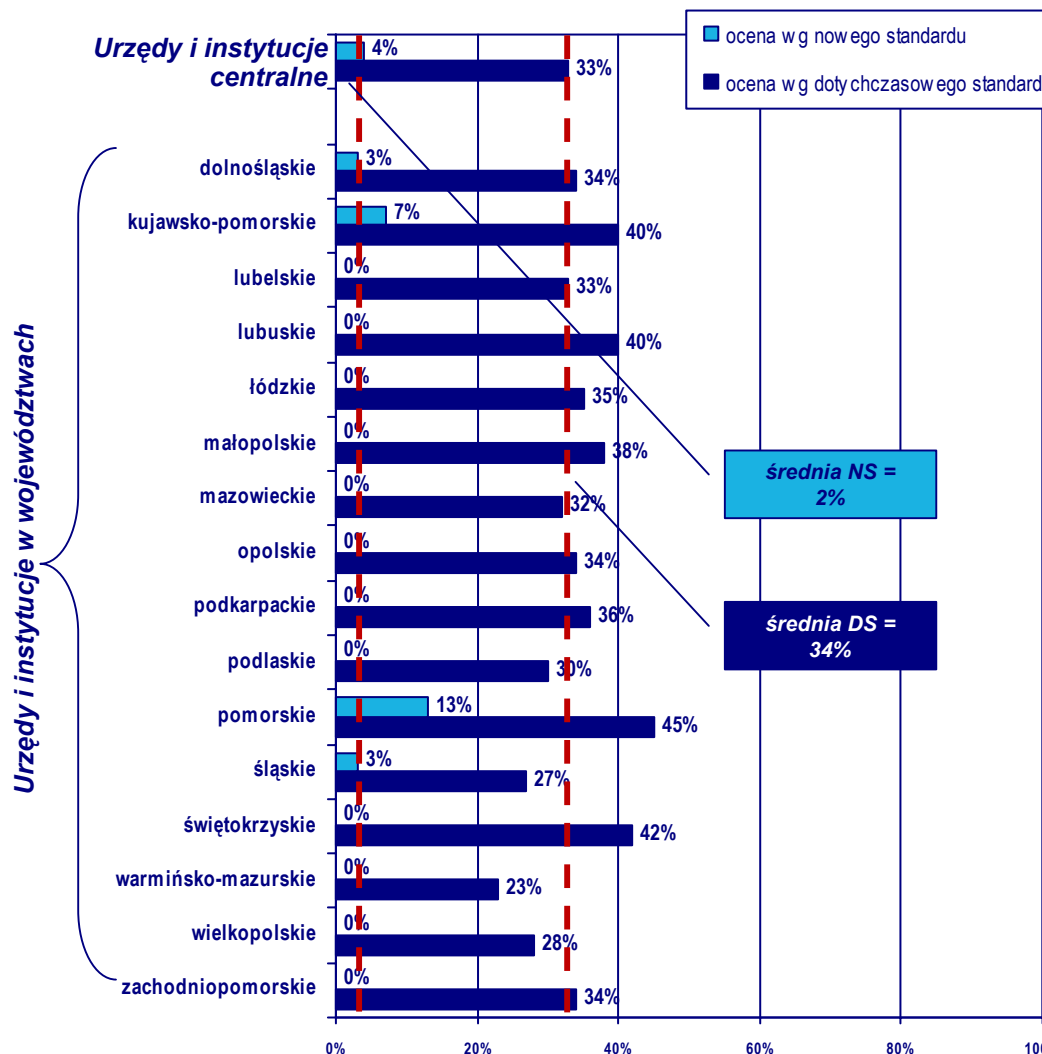
1. Metodologia badań eGovernment'2004
2. Podsumowanie
3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment
 - 3.1 Wyniki badań edycji 2004**
 - 3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce
 - 3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004
 - 3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej
4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych

- Stan rozwoju e-usług publicznych w Polsce osiągnął w chwili obecnej poziom 34%, tj. o 13 punktów % więcej niż w 2003 roku;
- Jednakże żadne z województw nie osiągnęło jeszcze rozwoju na poziomie „interakcji jednokierunkowej” (50 i więcej %):
 - Najlepiej rozwiniętymi województwami, z punktu widzenia e-usług publicznych, są pomorskie (stopień rozwoju e-usług publicznych wynosi 45%), świętokrzyskie (42%) oraz kujawsko-pomorskie i lubuskie (po 40%).
- We wszystkich województwach usługi publiczne osiągnęły już poziom pełnej informacji (ocena w wysokości 25%).
- W przypadku pomiaru poziomu rozwoju e-usług publicznych wg nowego standardu Komisji Europejskiej, poziom rozwoju należy oceniać jako znikomy. Jest on odnotowywany jedynie w pięciu województwach:
 - Najlepiej rozwiniętym województwem wg nowego standardu jest pomorskie (13%) oraz kujawsko-pomorskie (7%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI I INSTYTUCJACH PUBLICZNYCH



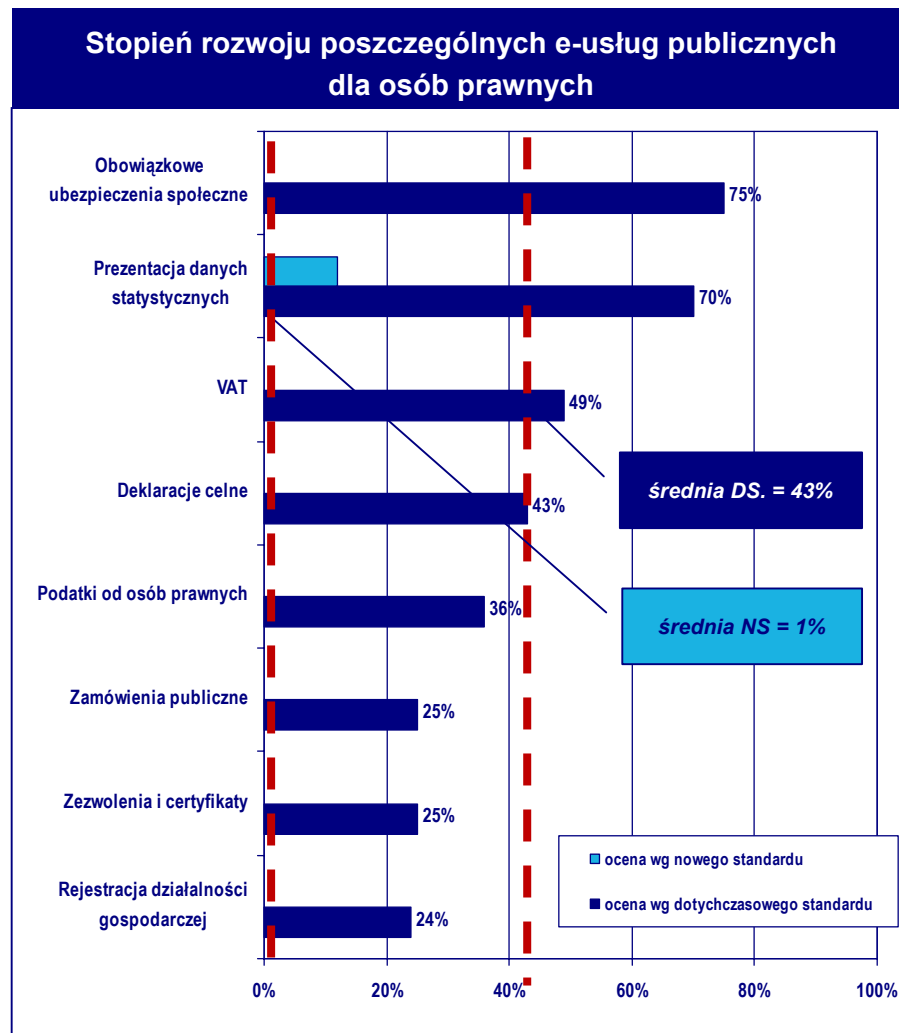
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych dla osób prawnych

- Stan rozwoju e-usług publicznych skierowanych do osób prawnych osiągnął poziom 43%, zbliżając się do poziomu „interakcji jednokierunkowej” (50%):
 - Z kolei poziom rozwoju mierzony wg nowej skali wynosi zaledwie 1% i jest wyłącznie zasługą rozwoju jednego rodzaju usługi – prezentacji danych statystycznych.
- O relatywnie znaczącym poziomie rozwoju tej grupy decydują w przeważającej mierze usługi z obszaru:
 - obowiązkowych ubezpieczeń społecznych (75%, głównie za sprawą programu „Płatnik”)
 - prezentacji danych statystycznych (70%)
 - rozliczania podatku VAT (49%).

O ile w przypadku obowiązkowych ubezpieczeń społecznych tak wysoki poziom rozwoju warunkowany jest regulacjami prawnymi, tak w przypadku dwóch pozostałych usług rozwój osiągnięty został głównie dzięki samodzielnym inicjatywom jednostek administracji publicznej poszczególnych województw;
- Nadal na niskim poziomie („pełnej informacji”), utrzymuje się rozwój takich usług jak:
 - zamówienia publiczne (25%);
 - zezwolenia i certyfikaty (25%);
 - rejestracja działalności gospodarczej (24%).



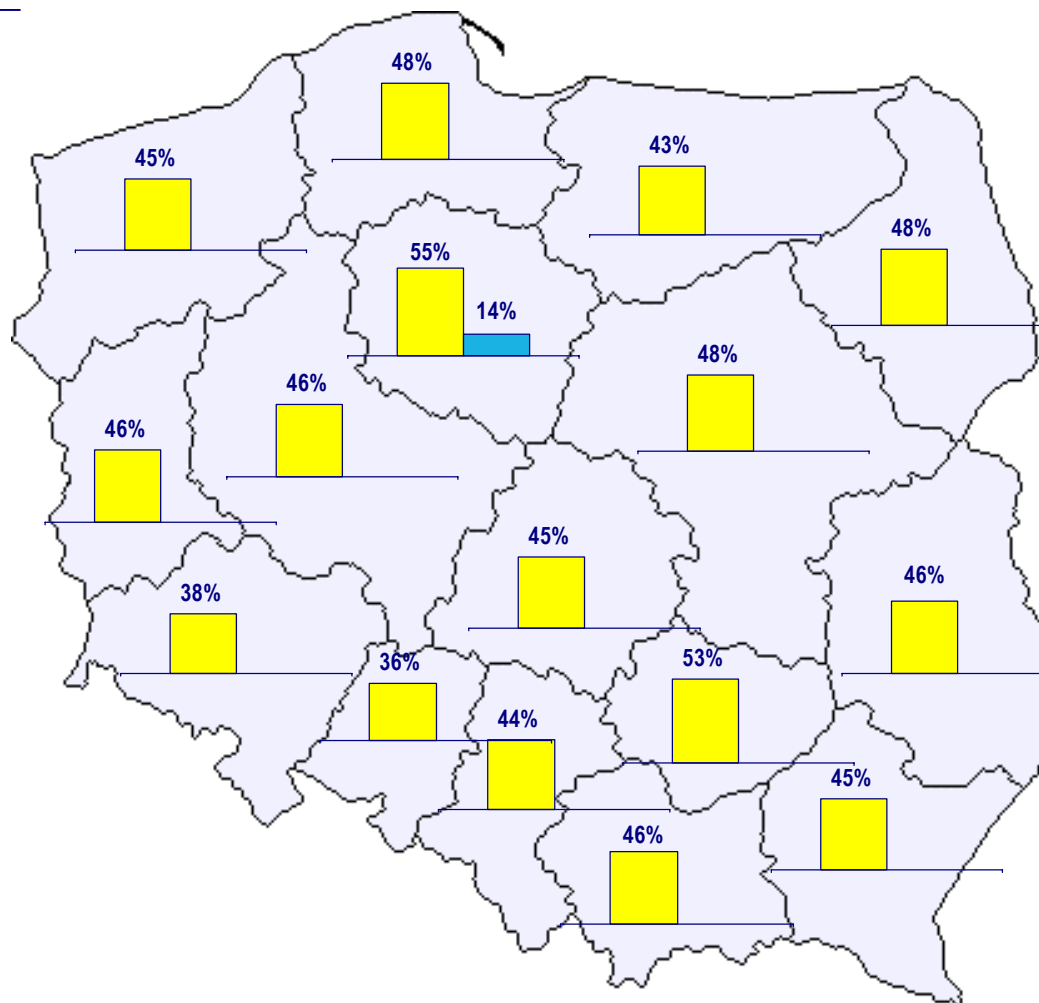
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych dla osób prawnych

- E-usługi publiczne dla osób prawnych najsilniej rozwinięte są w województwie:
 - kujawsko-pomorskim – wskaźnik rozwoju wyniósł 55% oraz
 - świętokrzyskim (53%).
- Z kolei województwami charakteryzującymi się najniższym poziomem rozwoju tej grupy usług publicznych są opolskie i dolnośląskie:
 - Stopień rozwoju w tych województwach kształtuje się znacznie poniżej średniej krajowej i wynosi odpowiednio 36% i 38%;
- Stan rozwoju e-usług publicznych dla osób prawnych w pozostałej części województw kształtuje się na poziomie (od 1 do 5 punktów %) wyższym niż średnia w kraju.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH
DLA OSÓB PRAWNYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH /*



/* średnia ocena dla usług z danej grupy, bez jednostek administracji centralnej

Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych dla osób prawnych

Rozkład poziomu rozwoju usług publicznych dla osób prawnych w poszczególnych województwach jest zróżnicowany:

- Na jednolitym lub prawie jednolitym poziomie w każdym z województw rozwinięte są trzy rodzaje usług:
 - obowiązkowych ubezpieczeń społecznych – poziom rozwoju w wysokości 75%;
 - VAT – ocena rozwoju na poziomie 50%, poza województwem dolnośląskim, gdzie wskaźnik wynosi 25%;
 - prezentacja danych statystycznych – ocena rozwoju wynosi 66%, poza woj. kujawsko – pomorskim gdzie kształtuje się na poziomie 100%.
- W przypadku pozostałych rodzajów usług publicznych ich rozwój charakteryzuje się już znacznym zróżnicowaniem, tj.:
 - CIT – w większości (10) województw stopień ten wynosi 50%, w pozostałych (w tym m.in. w mazowieckim, małopolskim, czy też dolnośląskim) 25%;
 - rejestracja działalności gospodarczej – od 42% (woj. pomorskie), poprzez 33% (kujawsko-pomorskie, lubuskie, małopolskie, opolskie i świętokrzyskie) po 8% (woj. lubelskie, warmińsko-mazurskie i wielkopolskie);
 - deklaracje celne – w większości województw (12) wskaźnik kształtuje się na poziomie 50%, tylko w przypadku pozostałych regionów 25% oraz 0% (woj. opolskie);
 - zezwolenia i certyfikaty – od 50% (5 województw), poprzez 25% (4 województwa), po 0% w pozostałych regionach;

POZIOM ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH DLA OSÓB PRAWNYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

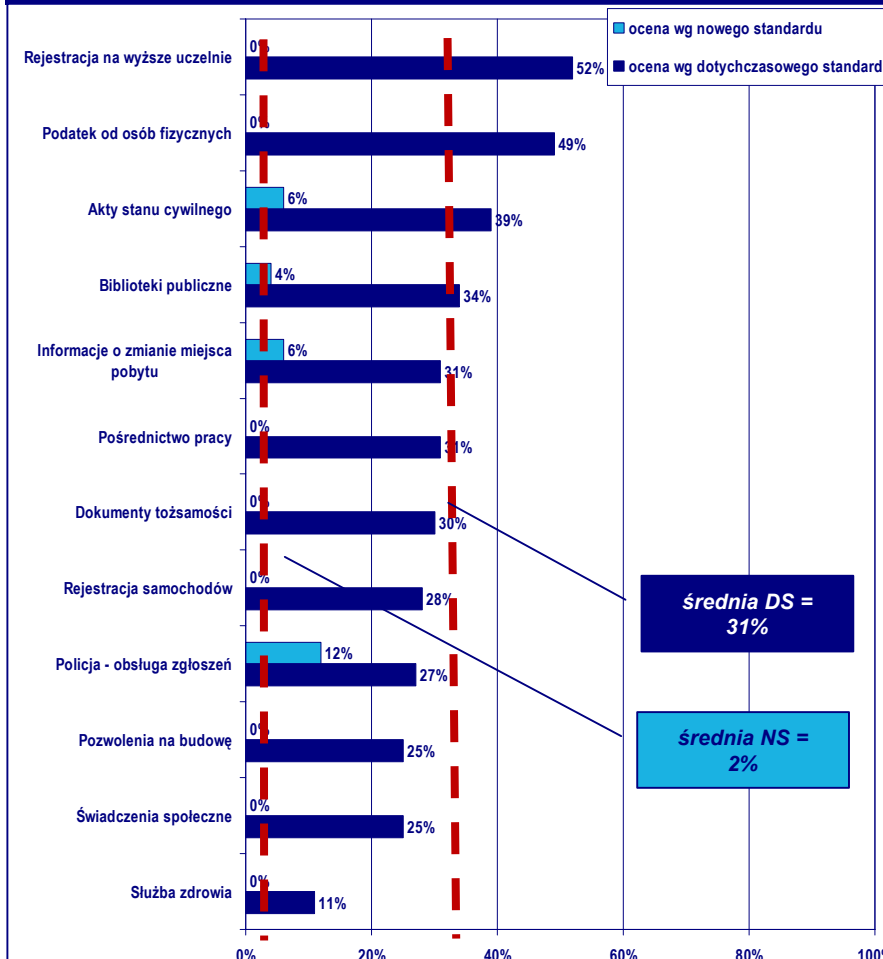
	Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne		CIT		VAT		Prezentacja danych stat.		Rejestracja działalności gospodarczej		Deklaracje celne		Zezwolenia i certyfikaty	
	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS
dolnośląskie	75%	0%	25%	0%	25%	0%	66%	0%	25%	0%	50%	0%	0%	0%
kujawsko-pomorskie	75%	0%	25%	0%	50%	0%	100%	100%	33%	0%	50%	0%	50%	0%
lubelskie	75%	0%	25%	0%	50%	0%	66%	0%	8%	0%	50%	0%	50%	0%
lubuskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	50%	0%	0%	0%
łódzkie	75%	0%	25%	0%	50%	0%	66%	0%	25%	0%	50%	0%	25%	0%
małopolskie	75%	0%	25%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	50%	0%	25%	0%
mazowieckie	75%	0%	25%	0%	50%	0%	66%	0%	17%	0%	50%	0%	50%	0%
opolskie	75%	0%	25%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%
podkarpackie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	25%	0%	25%	0%	25%	0%
podlaskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	17%	0%	25%	0%	50%	0%
pomorskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	42%	0%	50%	0%	0%	0%
śląskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	17%	0%	25%	0%	25%	0%
świętokrzyskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	50%	0%	50%	0%
warmińsko-mazurskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	8%	0%	50%	0%	0%	0%
wielkopolskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	8%	0%	50%	0%	25%	0%
zachodniopomorskie	75%	0%	50%	0%	50%	0%	66%	0%	25%	0%	50%	0%	0%	0%

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych dla obywateli

- Stan rozwoju e-usług publicznych dla obywateli w Polsce kształtuje się na poziomie 31%:
 - Na znacznie niższym, tylko 2% poziomie kształtuje się natomiast wskaźnik rozwoju tej grupy usług mierzony wg nowej skali Komisji Europejskiej. Ponadto rozwój mierzalny jest tylko w przypadku czterech spośród dwunastu rodzajów usług i waha się od 4% (biblioteki publiczne) do 12% (policja – obsługa zgłoszeń);.
- Widoczne jest znaczne zróżnicowanie w poziomie rozwoju poszczególnych rodzajów e-usług publicznych dla obywateli:
 - Najwyższym wskaźnikiem rozwoju charakteryzują się takie usługi jak: „rejestracja na wyższe uczelnie” (52%), „podatek dochodowy od osób fizycznych” (49%) oraz „akty stanu cywilnego” (39%);
 - Z kolei najniższym poziomem rozwoju charakteryzują się usługi z grupy „usługa zdrowia” – 11%;
 - W przypadku pozostałych usług wskaźnik ich rozwoju wynosi od 25% (świadczenia społeczne i pozwolenia na budowę) do 34% (biblioteki publiczne).

Stopień rozwoju poszczególnych e-usług publicznych dla obywateli



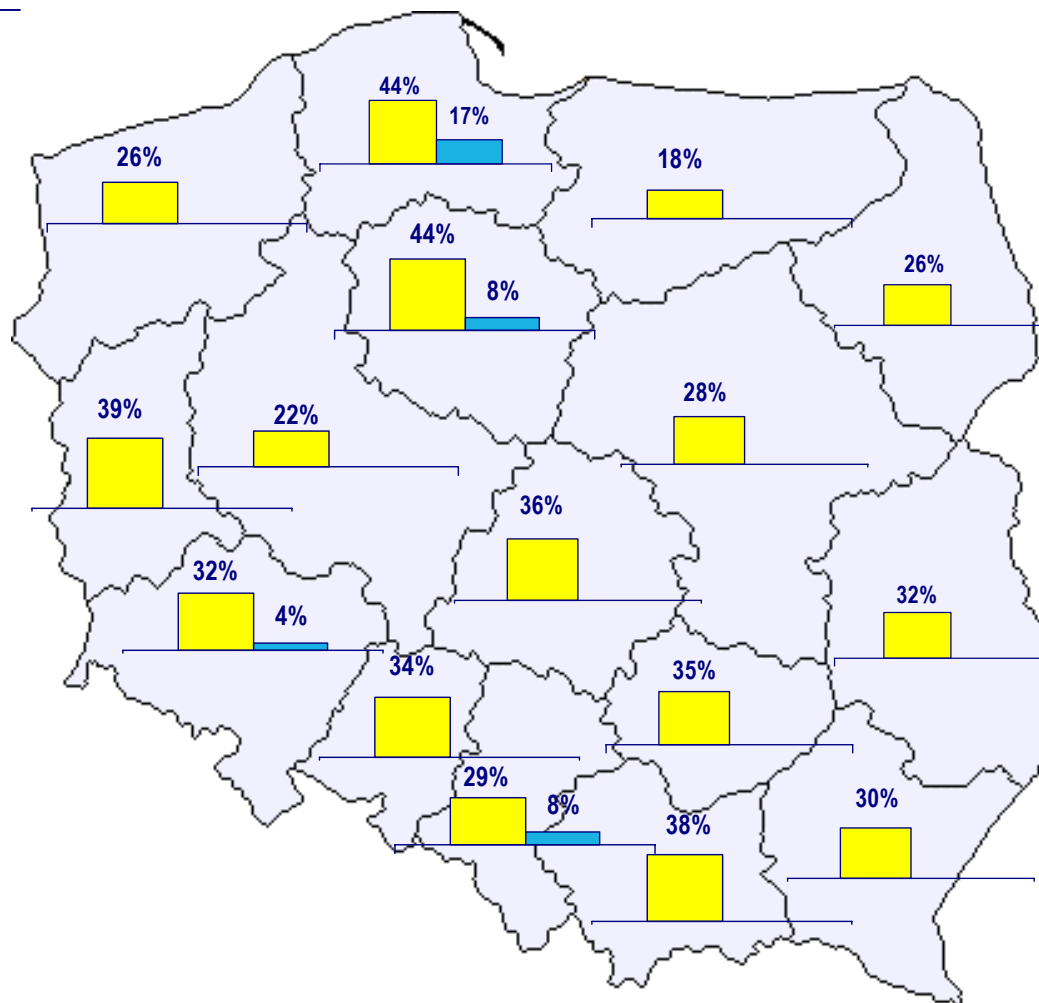
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych dla obywateli

- Stopień rozwoju usług publicznych świadczonych on-line obywatelom charakteryzuje się znacznym zróżnicowaniem w poszczególnych województwach, wahając się od 18% do 44% (ocena wg dotychczasowego standardu):
 - Najwyższy stopień rozwoju występuje w województwach pomorskim, kujawsko – pomorskim (po 44%) oraz lubuskim (39%) i małopolskim (38%);
 - Z kolei najniższy poziom rozwoju ma miejsce w województwach warmińsko-mazurskim (18%), wielkopolskim (22%) oraz podlaskim i zachodniopomorskim (po 26%);
 - W pozostałych województwach stopień ten wynosi od 28% (mazowieckie) do 36% (łódzkie).
- Na znacznie niższym poziomie rozwoju jest pełna dostępność e-usług publicznych (nowy standard oceny):
 - Wskaźnik ten waha się od 4% (woj. dolnośląskie) do 17% (woj. pomorskie).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH
DLA OBYWATELI W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH /*



/* średnia ocena dla usług z danej grupy, bez jednostek administracji centralnej

Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych dla obywateli

Rozkład poziomu rozwoju usług publicznych dla obywateli w poszczególnych województwach charakteryzuje się znacznym zróżnicowaniem:

- Na prawie jednolitym poziomie w każdym z województw, 50% (poza woj. dolnośląskim, gdzie wskaźnik ten wynosi 25%), rozwinięty jest tylko jeden rodzaj usług – rozliczanie podatku dochodowego od osób fizycznych;
- Relatywnie wysokim stopniem rozwoju w poszczególnych województwach charakteryzują się takie usługi jak:
 - rejestracja na wyższe uczelnie – od 25% (lubelskie, świętokrzyskie) po 75% (4 województwa);
 - dokumenty tożsamości – od 8% (śląskie i warmińsko-mazurskie) do 42% (4 województwa);
- Natomiast umiarkowany stopień rozwoju widoczny jest dla usług:
 - świadczenia społeczne (od 19% – 31%);
 - biblioteki publiczne (17%-33%, za wyjątkiem woj. dolnośląskiego oraz zachodniopomorskiego, gdzie wskaźnik ten wynosi odpowiednio 83% i 0%);
- W przypadku pozostałych rodzajów usług publicznych ich rozwój charakteryzuje się już znacznie większym zróżnicowaniem:
 - w kilku województwach wskaźniki rozwoju utrzymują się na poziomie 0%, by w kolejnych osiągać wartości zbliżone lub maksymalne (75% i 100%).

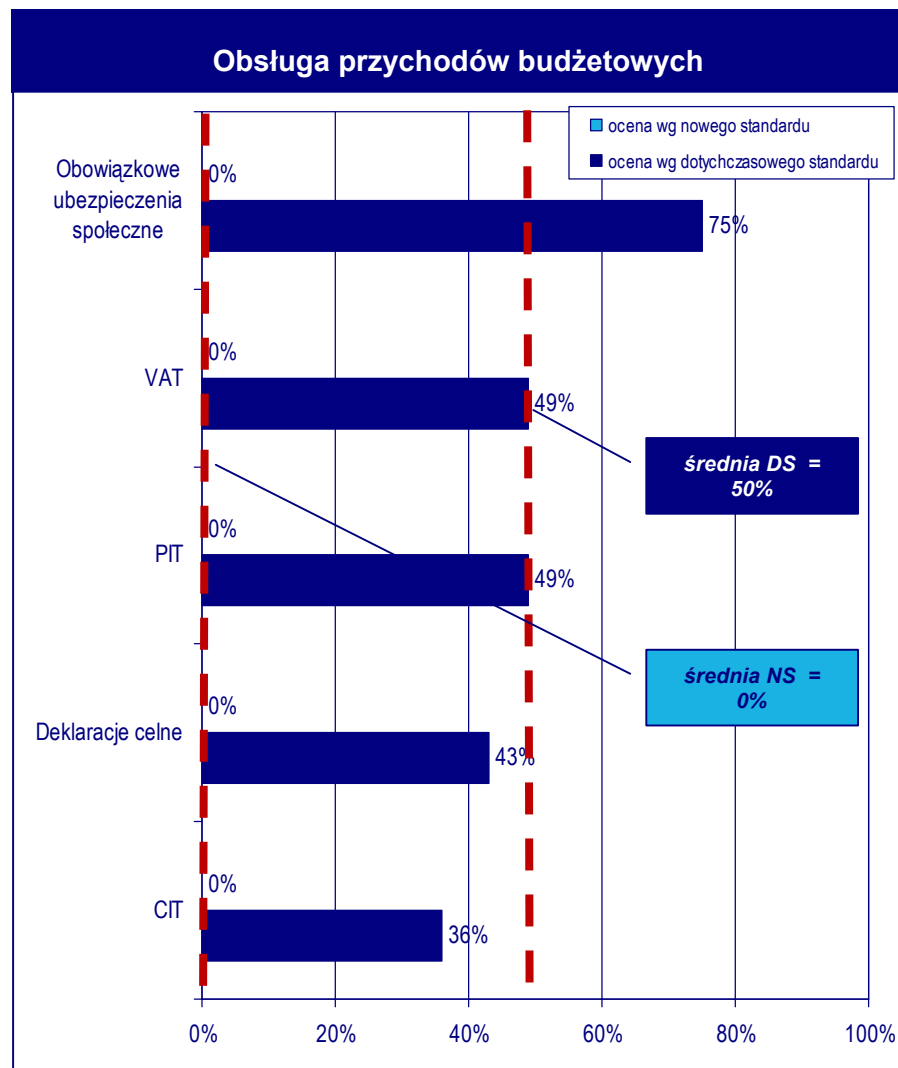
POZIOM ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH DLA OBYWATELI W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

	PIT		Pośrednictwo pracy		Świadczenia społeczne		Dokumenty tożsamości		Rejestracja pojazdów		Pozwolenia na budowę		Policja - obsługa zgłoszeń		Biblioteki publiczne		Akty stanu cywilnego		Rejestracja na wyższe uczelnie		Informacje o zmianie miejsca pobytu		Służba zdrowia	
	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS
śląskie	25%	0%	33%	0%	19%	0%	33%	0%	25%	0%	50%	0%	0%	0%	83%	50%	33%	0%	50%	0%	33%	0%	0%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	33%	0%	19%	0%	33%	0%	50%	0%	25%	0%	100%	100%	33%	0%	33%	0%	75%	0%	66%	0%	13%	0%
świętokrzyskie	50%	0%	33%	0%	19%	0%	25%	0%	25%	0%	25%	0%	33%	0%	33%	0%	66%	0%	25%	0%	33%	0%	13%	0%
lubelskie	50%	0%	0%	0%	19%	0%	42%	0%	50%	0%	50%	0%	0%	0%	33%	0%	66%	0%	75%	0%	66%	0%	13%	0%
świętomaryja	50%	0%	66%	0%	19%	0%	33%	0%	25%	0%	50%	0%	0%	0%	33%	0%	33%	0%	50%	0%	66%	0%	13%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%	50%	0%	25%	0%	33%	0%	17%	0%	33%	0%	75%	0%	66%	0%	13%	0%
świętokrzyskie	50%	0%	33%	0%	19%	0%	42%	0%	50%	0%	0%	0%	33%	0%	33%	0%	0%	0%	60%	0%	0%	0%	13%	0%
śląskie	50%	0%	33%	0%	19%	0%	25%	0%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	33%	0%	66%	0%	50%	0%	66%	0%	13%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	0%	0%	31%	0%	33%	0%	25%	0%	25%	0%	0%	0%	33%	0%	66%	0%	50%	0%	33%	0%	13%	0%
śląskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%	0%	0%	50%	0%	33%	0%	33%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	0%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	42%	0%	50%	0%	50%	0%	33%	0%	33%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	100%	6%	0%
śląskie	50%	0%	33%	0%	19%	0%	8%	0%	50%	0%	0%	0%	100%	100%	33%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	6%	0%
świętokrzyskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	42%	0%	50%	0%	50%	0%	33%	0%	33%	0%	66%	0%	25%	0%	0%	0%	13%	0%
warmińsko-mazurskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	50%	0%	0%	0%	13%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	75%	0%	0%	0%	13%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%	0%	0%	0%	0%	33%	0%	0%	0%	66%	0%	50%	0%	0%	0%	13%	0%

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy usług związanych z obsługą przychodów budżetowych

- W grupie związanej z obsługą przychodów budżetowych średni poziom rozwoju e-usług publicznych kształtuje się na poziomie 50%, tj. osiągnął poziom interakcji jednokierunkowej:
- Najwyższym stanem rozwoju charakteryzuje się usługa obowiązkowych ubezpieczeń społecznych – 75%;
- Z kolei najniższy, ponad dwukrotnie w stosunku do usługi związanej z rozliczaniem obowiązkowych ubezpieczeń społecznych, stopień występuje w przypadku podatku dochodowego od osób prawnych – 36%;
- W przypadku pozostałych trzech rodzajów usług oceny rozwoju wynoszą od 43% (deklaracje celne) do 49% (VAT i PIT).



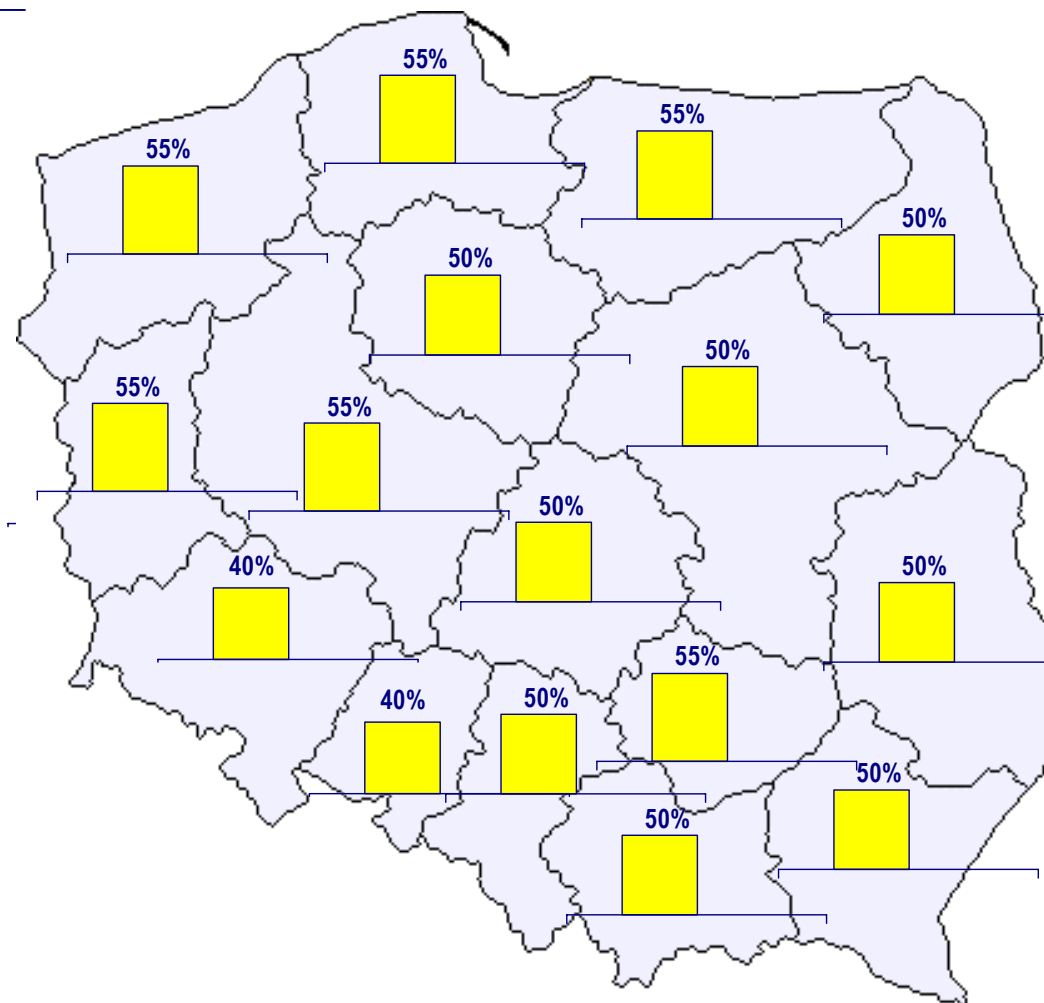
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy usług związanych z obsługą przychodów budżetowych

- Rozwój usług publicznych z grupy obsługa przychodów budżetowych w poszczególnych, prawie wszystkich, województwach nie odbiega w sposób istotny od średniej krajowej:
 - Jedynie w przypadku województw dolnośląskiego oraz opolskiego kształtuje się poniżej średniej i wynosi 40%;
 - Usługi tej grupy najwyżej rozwinięte są (wskaźnik rozwoju równy 55%) w sześciu województwach, m.in.: pomorskim, wielkopolskim, zachodniopomorskim;
 - W pozostałych regionach stopień rozwoju wynosi 50%.
- W przypadku pomiaru pełności dostępności on-line usług publicznych (ocena wg nowego standardu), stopień ten we wszystkich województwach wynosi nadal 0.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ PRZYCHODÓW BUDŻETOWYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH /*



/* średnia ocena dla usług z danej grupy, bez uwzględnienia jednostek administracji centralnej

Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

- **Poziom rozwoju e-usług publicznych w grupie obsługa przychodów budżetowych**
- Poza podatkiem dochodowym od osób prawnych i deklaracji celnych poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy obsługa przychodów budżetowych charakteryzuje się prawie jednolitym rozkładem w poszczególnych województwach:
 - Najwyższy stopień rozwoju - 75% osiągnęły obowiązkowe ubezpieczenia społeczne;
 - Poziom rozwoju usługi podatku dochodowego od osób fizycznych oraz VAT kształtuje się na wysokości 50% oraz 25% (woj. dolnośląskie);
- W przypadku usługi CIT w niewielu ponad połowie województw (9) poziom rozwoju wynosi 50%, w pozostałych zaś 25%;
- Z kolei dla deklaracji celnych najwyższy - 50% stopień rozwoju osiąga 12 z 16 województw, kolejne trzy 25% a jedno (opolskie) 0%;
- Poziom pełnej dostępności on-line usług publicznych z grupy obsługa przychodów budżetowych we wszystkich województwach wynosi nadal 0%.

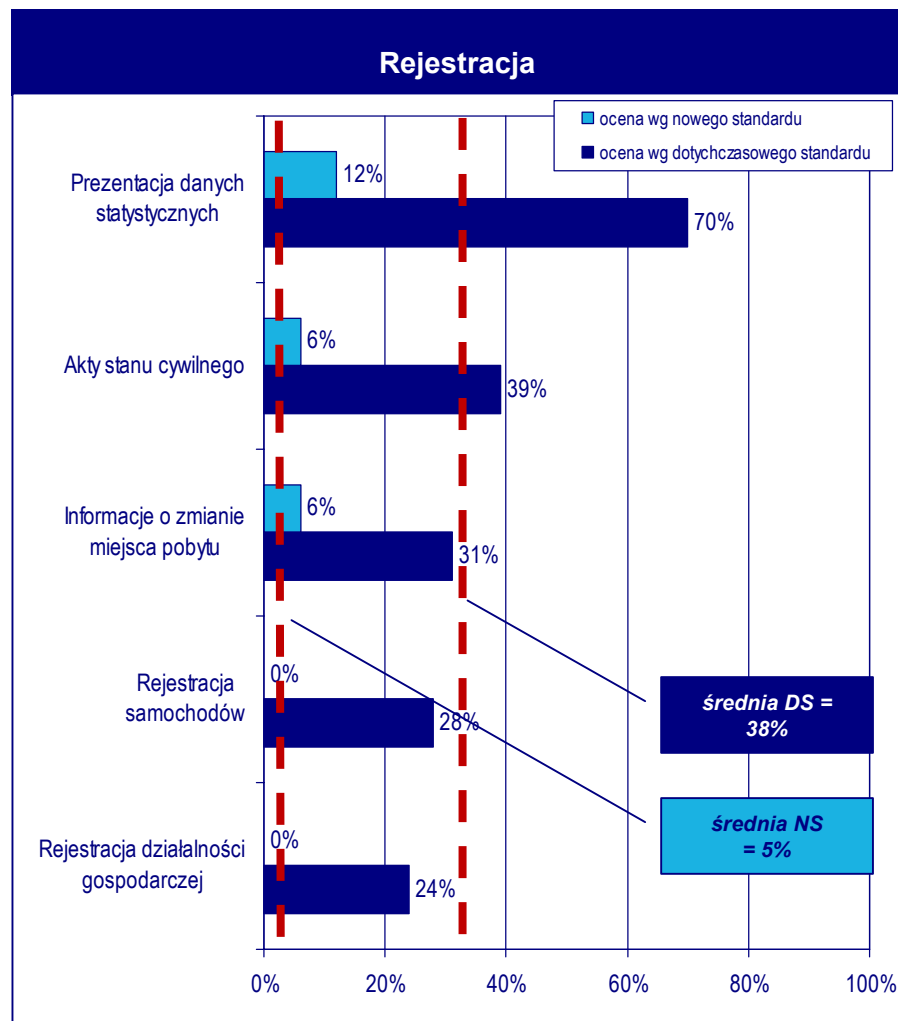
POZOIM ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG ZWIĄZANYCH Z OBSŁUGĄ PRZYCHODÓW BUDŻETOWYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

	PIT		CIT		VAT		Deklaracje celne		Obowiązkowe ubezp. społ.	
	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS
dolnośląskie	25%	0%	25%	0%	25%	0%	50%	0%	75%	0%
kujawsko-pomorskie	50%	0%	25%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
lubelskie	50%	0%	25%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
lubuskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
łódzkie	50%	0%	25%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
małopolskie	50%	0%	25%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
mazowieckie	50%	0%	25%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
opolskie	50%	0%	25%	0%	50%	0%	0%	0%	75%	0%
podkarpackie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	25%	0%	75%	0%
podlaskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	25%	0%	75%	0%
pomorskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
śląskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	25%	0%	75%	0%
świętokrzyskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
warmińsko-mazurskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
wielkopolskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%
zachodniopomorskie	50%	0%	50%	0%	50%	0%	50%	0%	75%	0%

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy usług rejestracyjnych

- Średni poziom rozwoju usług publicznych w grupie rejestracji osiągnął 38%:
 - Poziom pełnej dostępności on-line (ocena wg nowego standardu) tej grupy usług wynosi zaledwie 5%;
- Najwyższym w tej grupie rozwojem wynoszącym 70%, charakteryzuje się prezentacja danych statystycznych oraz akty stanu cywilnego (poziom oceny 39%);
- Z kolei najniższy stopień rozwoju (24%) ma miejsce w przypadku usługi związanej z rejestracją działalności gospodarczej.

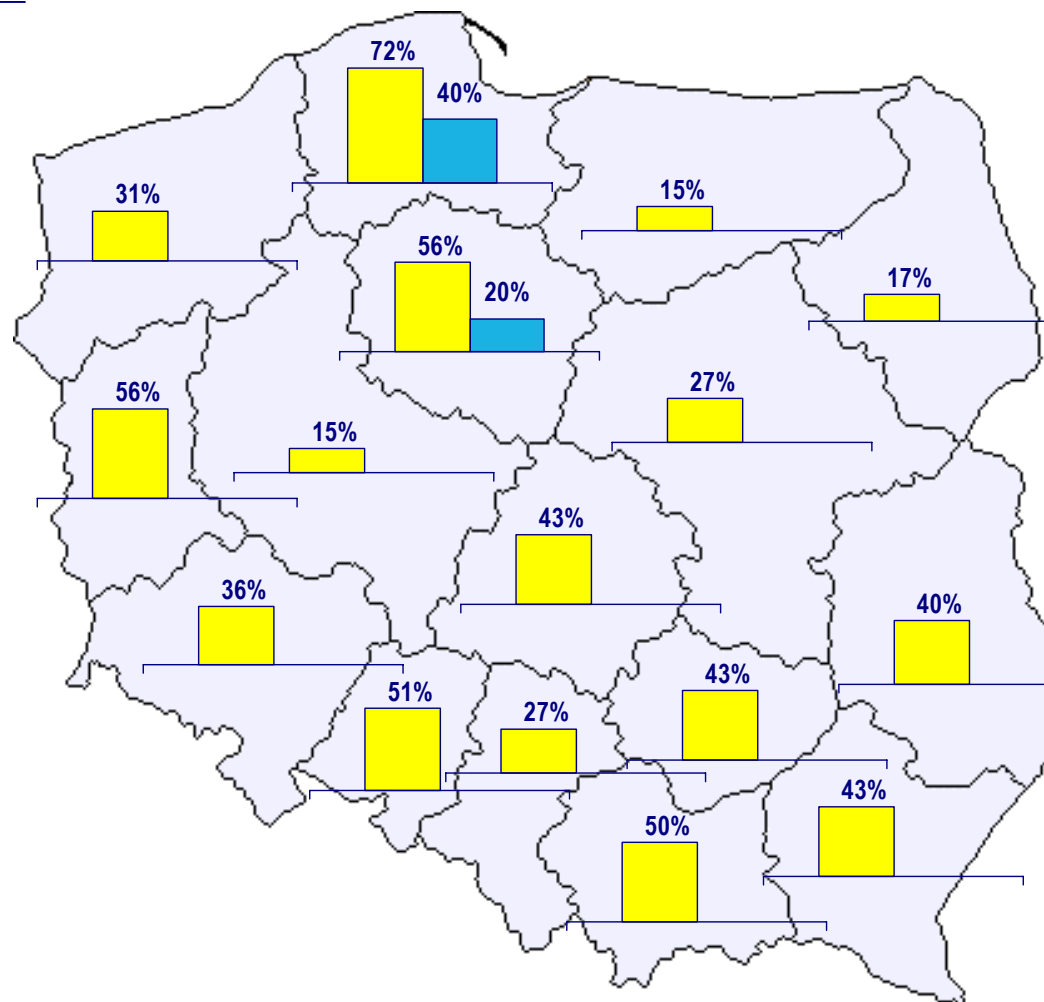


Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy usług rejestracyjnych

- Stopień rozwoju grupy usług rejestracyjnych charakteryzuje się znacznym zróżnicowaniem w poszczególnych województwach:
 - Najwyższy wskaźnik rozwoju - 72%, osiągnęło województwo pomorskie,
 - Dość znacznym stopniem rozwoju charakteryzują się województwa kujawsko-pomorskie i lubuskie (po 56%), opolskie (51%) oraz małopolskie (50%)
 - Z kolei w najniższym stopniu usługi rejestracyjne rozwinięte są w województwie wielkopolskim, warmińsko-mazurskim (po 15%) oraz podlaskim (17%).
- Pomiar poziomu pełnej dostępności usług publicznych wskazuje na występowanie rozwoju w tym zakresie jedynie w dwóch województwach: pomorskim (40%) i kujawsko-pomorskim (20%).

**STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG „REJESTRACJA” W
POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH** *



/ średnia ocena dla usług z danej grupy, bez jednostek administracji centralnej*

Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

•Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy usług rejestracyjnych

- Poza usługą związaną z prezentacją danych statystycznych, poziom rozwoju pozostałych usług rejestracyjnych w prawie wszystkich województwach (za wyjątkiem kujawsko-pomorskiego) charakteryzuje się dość znaczną niejednorodnością;
- Najwyższym zróżnicowaniem charakteryzują się:
 - Usługi związane z wydawaniem aktów stanu cywilnego oraz informacją o zmianie miejsca pobytu, gdzie stopień rozpiętości oceny wynosi od 0% do 100% (woj. pomorskie).
- Nieco mniejsza różnorodność ocen ma miejsce w przypadku rejestracji pojazdów mechanicznych (od 0% do 50%);
- Natomiast najniższą rozbieżnością ocen w poszczególnych województwach charakteryzuje się usługa obejmująca rejestrację działalności gospodarczej (od 8% do 42%).

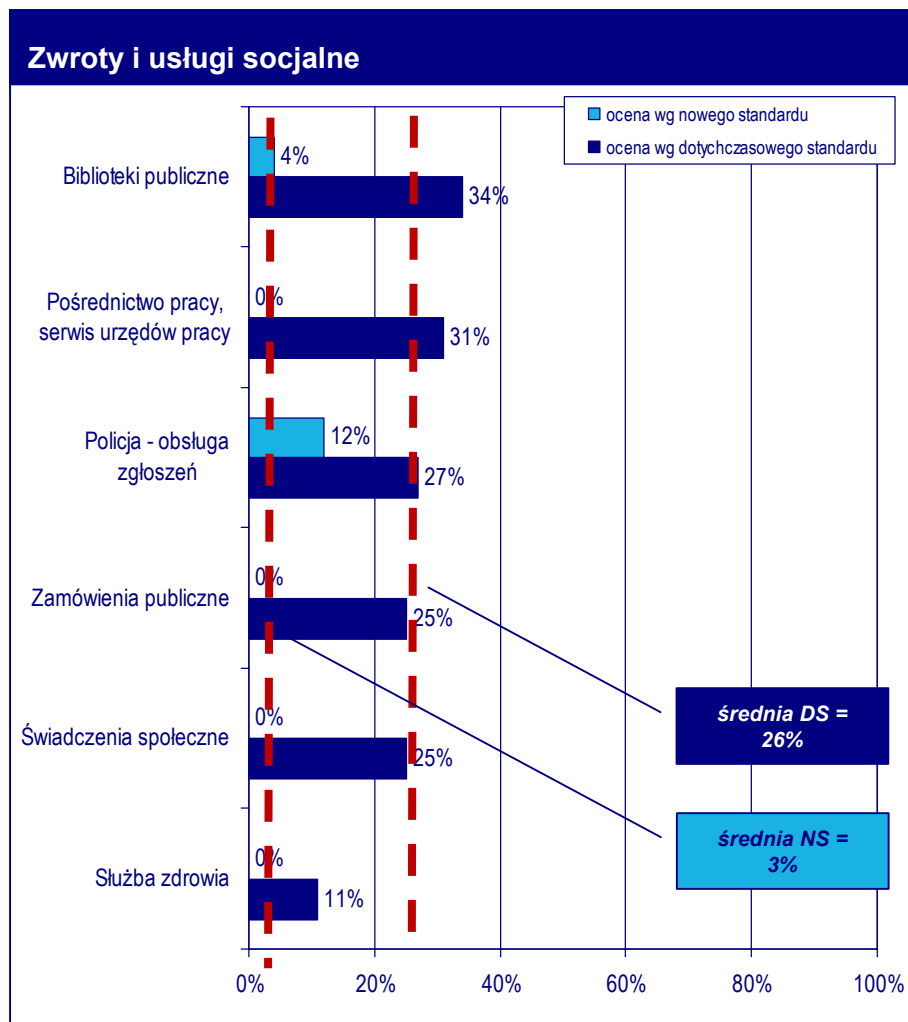
POZIOM ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG „REJESTRACJA” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

	Akty stanu cywilnego		Rejestracja pojazdów		Informacje o zmianie miejsca pobytu		Rejestracja działalności gospodarczej		Prezentacja danych statystycznych	
	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS
dolnośląskie	33%	0%	25%	0%	33%	0%	25%	0%	66%	0%
kujawsko-pomorskie	33%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	100%	100%
lubelskie	66%	0%	25%	0%	33%	0%	8%	0%	66%	0%
lubuskie	66%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	66%	0%
łódzkie	33%	0%	25%	0%	66%	0%	25%	0%	66%	0%
małopolskie	33%	0%	50%	0%	66%	0%	33%	0%	66%	0%
mazowieckie	0%	0%	50%	0%	0%	0%	17%	0%	66%	0%
opolskie	66%	0%	25%	0%	66%	0%	33%	0%	66%	0%
podkarpackie	66%	0%	25%	0%	33%	0%	25%	0%	66%	0%
podlaskie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	17%	0%	66%	0%
pomorskie	100%	100%	50%	0%	100%	100%	42%	0%	66%	0%
śląskie	0%	0%	50%	0%	0%	0%	17%	0%	66%	0%
świętokrzyskie	66%	0%	50%	0%	0%	0%	33%	0%	66%	0%
warmińsko-mazurskie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	66%	0%
wielkopolskie	0%	0%	0%	0%	0%	0%	8%	0%	66%	0%
zachodniopomorskie	66%	0%	0%	0%	0%	0%	25%	0%	66%	0%

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy zwroty i usługi socjalne

- Stan rozwoju grupy usług związanej ze zwrotami i usługami socjalnymi określić należy jako średni, wynosi on 26%:
 - Na marginalnym poziomie (3%) kształtuje się natomiast poziom pełnej dostępności on-line usług tej grupy;
- Najwyżej rozwiniętym rodzajem są usługi związane z bibliotekami publicznymi (34%).
- Stosunkowo wysoko (31%) rozwinięte jest pośrednictwo pracy.
- Najniżej należy (11%) ocenić usługę z obszaru „służby zdrowia”.
- Poziom pełnej dostępności on-line poszczególnych usług jest nieznaczny, najwyższy w obsłudze zgłoszeń przez policję oraz działalności bibliotek publicznych.



Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy zwroty i usługi socjalne

- Poszczególne rodzaje usług tej grupy charakteryzują się znacznym zróżnicowaniem rozwoju w każdym z województw;
- Dosyć wysoki i w miarę jednakowy poziom rozwoju w prawie wszystkich regionach (poza zachodniopomorskim, gdzie ocena wynosi 0%) osiągany jest w usłudze związanej z przeszukiwaniem katalogu bibliotek publicznych, międzybibliotecznego wypożyczania książek (biblioteki publiczne). Stopień rozwoju waha się od 17% (woj. małopolskie) do 83% (woj. dolnośląskie), jednakże w większości województw (13 regionów) wynosi 33%;
- Na umiarkowanym i mało zróżnicowanym poziomie w poszczególnych regionach, kształtuje się rozwój takich usług jak:
 - pośrednictwo pracy – 33% w większości (13) województw,
 - świadczenia społeczne – odpowiednio 31% i 19%,
 - służba zdrowia – 13% w większości (12) regionów.
- Największą rozbieżnością oraz nieregularnością ocen (od 0% do 100%) charakteryzuje się obsługa zgłoszeń przez jednostki policyjne:
 - W 7 województwach ocena ta wynosi 33%, w przypadku dwóch kolejnych (kujawsko-pomorskie, śląskie) 100% a w pozostałych 0%.

POZIOM ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG „ZWROTY I USŁUGI SOCJALNE” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

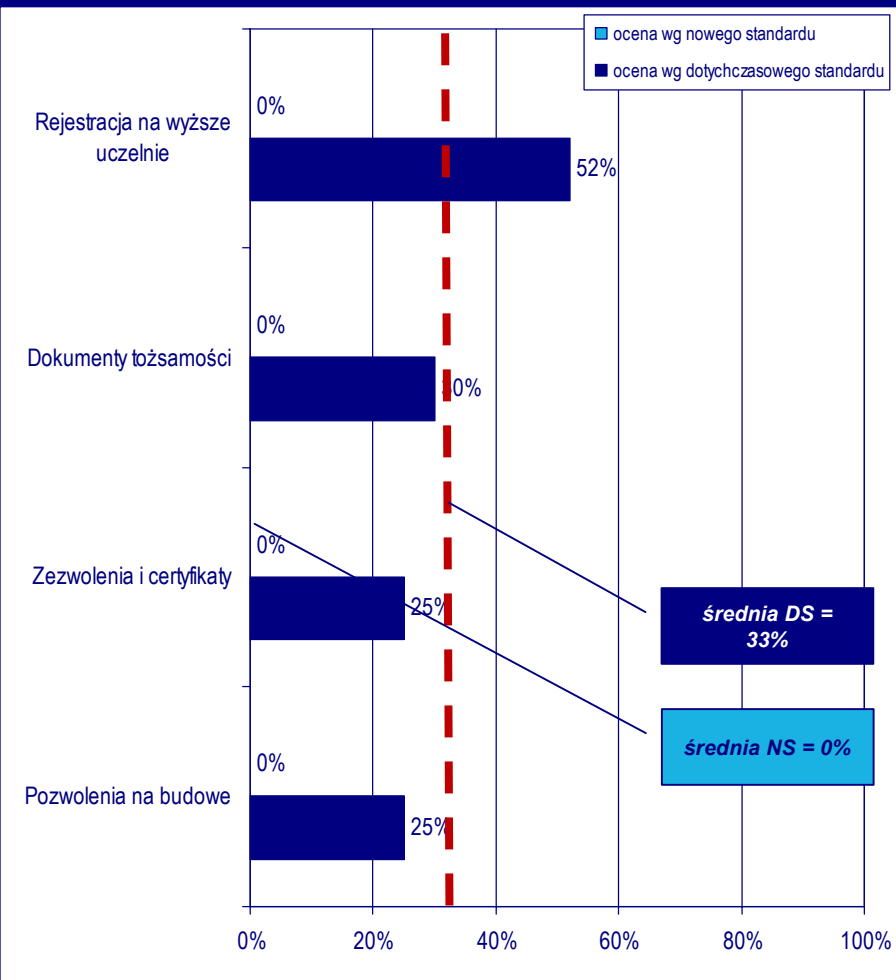
	Służba zdrowia		Policja – obsługa zgłoszeń		Biblioteki publiczne		Świadczenia społeczne		Pośrednictwo pracy	
	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS
dolnośląskie	0%	0%	0%	0%	83%	50%	19%	0%	33%	0%
kujawsko-pomorskie	13%	0%	100%	100%	33%	0%	19%	0%	33%	0%
lubelskie	13%	0%	33%	0%	33%	0%	19%	0%	33%	0%
lubuskie	13%	0%	0%	0%	33%	0%	19%	0%	0%	0%
łódzkie	13%	0%	0%	0%	33%	0%	19%	0%	66%	0%
małopolskie	13%	0%	33%	0%	17%	0%	31%	0%	33%	0%
mazowieckie	13%	0%	33%	0%	33%	0%	19%	0%	33%	0%
opolskie	13%	0%	0%	0%	33%	0%	19%	0%	33%	0%
podkarpackie	13%	0%	0%	0%	33%	0%	31%	0%	0%	0%
podlaskie	0%	0%	33%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%
pomorskie	6%	0%	33%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%
śląskie	6%	0%	100%	100%	33%	0%	19%	0%	33%	0%
świętokrzyskie	13%	0%	33%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%
warmińsko-mazurskie	13%	0%	0%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%
wielkopolskie	13%	0%	0%	0%	33%	0%	31%	0%	33%	0%
zachodniopomorskie	13%	0%	33%	0%	0%	0%	31%	0%	33%	0%

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy ezwolenia i licencje

- Na poziomie 33% kształtuje się stopień rozwoju usług z grupy zezwoleń i licencji w Polsce:
 - Poziom pełnej dostępności on-line tej grupy usług wynosi jednak nadal 0%;
- Najwyższą oceną rozwoju w tej grupie charakteryzuje się usługa związana z rejestracją na wyższe uczelnie, 52%;
- Kolejną usługą pod względem wysokości stopnia oceny rozwoju jest usługa związana z wydawaniem dokumentów tożsamości – 30%;
- Natomiast najniższym poziomem (25%) charakteryzują się usługi dotyczące wydawania zezwoleń i certyfikatów oraz pozwoleń na budowę.

Zezwolenia i licencje



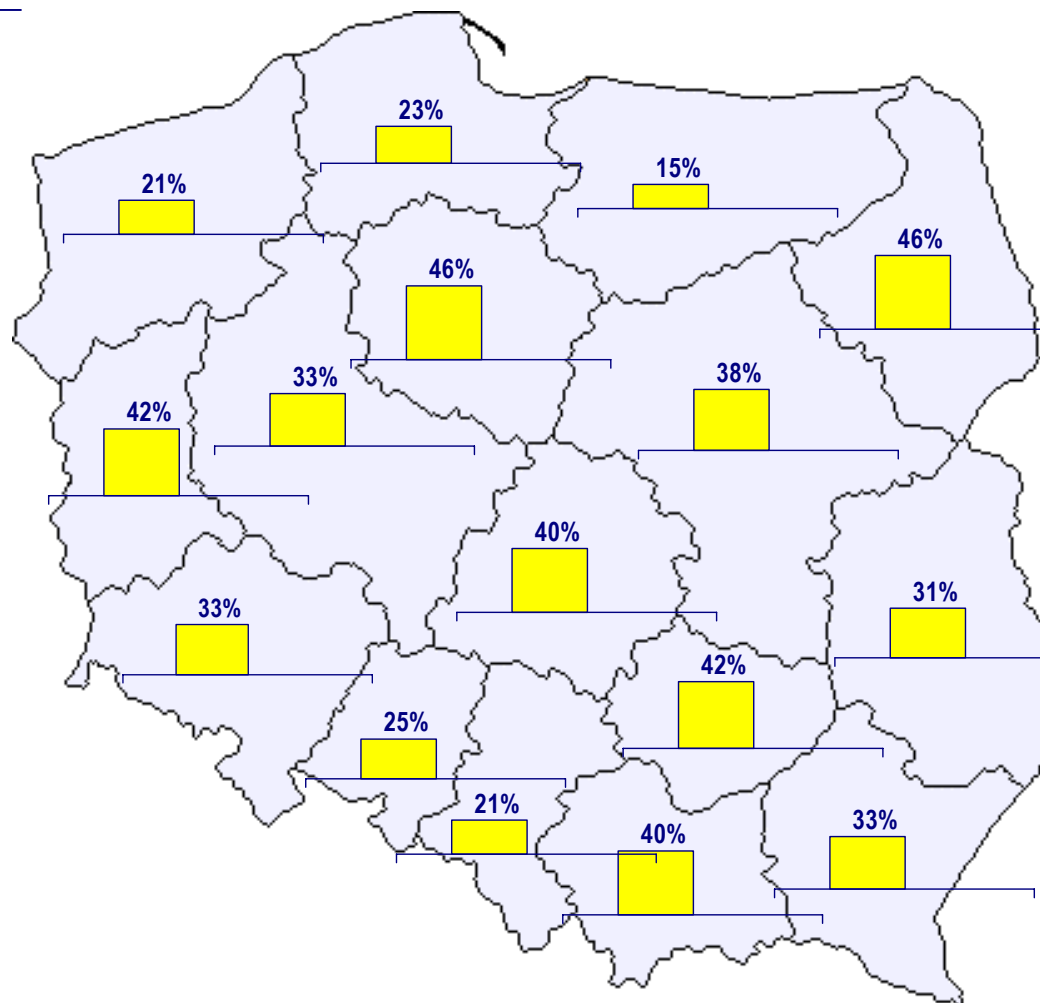
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwój e-usług publicznych z grupy zezwolenia i licencje

- Stan rozwoju usług publicznych z grupy zezwoleń i licencji w poszczególnych województwach charakteryzuje się znacznym zróżnicowaniem:
 - Usługi tego typu są najlepiej rozwinięte w województwie kujawsko-pomorskim i podlaskim (po 46%) oraz świętokrzyskim i lubuskim (po 42%);
 - Z kolei do województw o najniższym stopniu rozwoju usług z grupy zezwoleń i licencji zaliczane są warmińsko-mazurskie (15%), śląskie i zachodniopomorskie (po 21%);
 - W przypadku pozostałej grupy województw oceny te wahają się od 23% do 40%.
- Poziom pełnej dostępności on-line usług publicznych we wszystkich regionach jest na poziomie 0%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG „ZEZWOLENIA I LICENCJE”
W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH /*



/* średnia ocena dla usług z danej grupy, bez jednostek administracji centralnej

Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Poziom rozwoju e-usług publicznych z grupy zezwolenia i licencje

- Najwyżej rozwiniętą usługą w prawie wszystkich województwach jest rejestracja na wyższe uczelnie. Jedynie w przypadku woj. pomorskiego stopień rozwoju wynosi 0%:
 - W pozostałych województwach ocena rozwoju kształtuje się od 25% (lubelskie, świętokrzyskie) do 75% (kujawsko-pomorskie, lubuskie, małopolskie, wielkopolskie);
- W przypadku wydawania dokumentów tożsamości widoczny jest rozwój tej usługi we wszystkich województwach:
 - Poziom rozwoju tej usługi jest jednak bardzo zróżnicowany, waha się od 8% w woj. warmińsko-mazurskim do 42% w woj. lubuskim, mazowieckim, pomorskim i świętokrzyskim
- Z kolei dla dwóch pozostałych rodzajów usług: pozwolenia na budowę oraz zezwolenia i certyfikaty, rozwój charakteryzuje się znaczną nierównomiernością, jest obecny w 2/3 województw.

POZIOM ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W GRUPIE USŁUG „ZEZWOLENIA I LICENCJE” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

	Pozwolenia na budowę		Dokumenty tożsamości		Zezwolenia i certyfikaty		Rejestracja na wyższe uczelnie	
	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS	ocena DS	ocena NS
dolnośląskie	50%	0%	33%	0%	0%	0%	50%	0%
kujawsko-pomorskie	25%	0%	33%	0%	50%	0%	75%	0%
lubelskie	25%	0%	25%	0%	50%	0%	25%	0%
lubuskie	50%	0%	42%	0%	0%	0%	75%	0%
łódzkie	50%	0%	33%	0%	25%	0%	50%	0%
małopolskie	25%	0%	33%	0%	25%	0%	75%	0%
mazowieckie	0%	0%	42%	0%	50%	0%	60%	0%
opolskie	25%	0%	25%	0%	0%	0%	50%	0%
podkarpackie	25%	0%	33%	0%	25%	0%	50%	0%
podlaskie	50%	0%	33%	0%	50%	0%	50%	0%
pomorskie	50%	0%	42%	0%	0%	0%	0%	0%
śląskie	0%	0%	8%	0%	25%	0%	50%	0%
świętokrzyskie	50%	0%	42%	0%	50%	0%	25%	0%
warmińsko-mazurskie	0%	0%	8%	0%	0%	0%	50%	0%
wielkopolskie	0%	0%	33%	0%	25%	0%	75%	0%
zachodniopomorskie	0%	0%	33%	0%	0%	0%	50%	0%

1. Metodologia badań eGovernment'2004
2. Podsumowanie
3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment
 - 3.1 Wyniki badań edycji 2004
 - 3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce**
 - 3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004
 - 3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej
4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

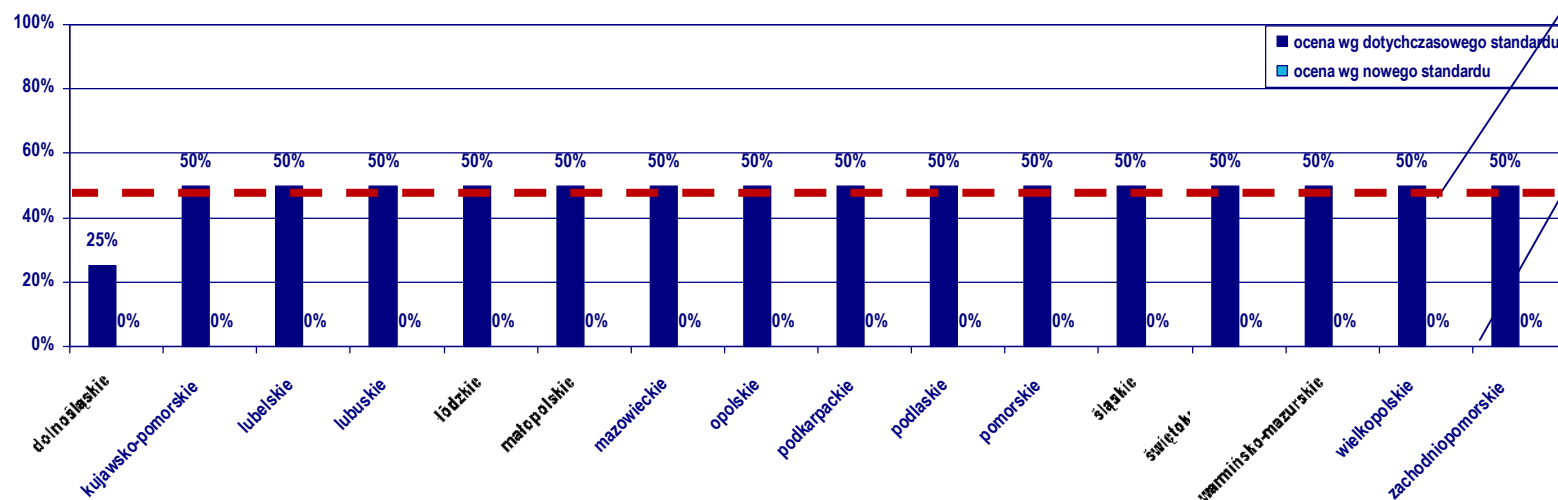
Analiza

• Podatek od osób fizycznych

- Ogólnopolski poziom dostępności on-line informacji dotyczących podatku od osób fizycznych oraz narzędzi umożliwiających jego płacenie oceniono na 49%. Poza województwem dolnośląskim* we wszystkich innych urzędach istnieje możliwość ściągnięcia formularzy do rozliczania podatku. Jednocześnie jest to poziom, którego nie udało się przekroczyć w żadnym województwie.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych ze podatkiem od osób fizycznych (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

* W województwie dolnośląskim na stronach www urzędów są zaprezentowane prawidłowo wypełnione formularze dotyczące podatku od osób fizycznych, nie ma natomiast możliwości ściągnięcia formularzy do wypełnienia.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „PODATEK OD OSÓB FIZYCZNYCH” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 49%

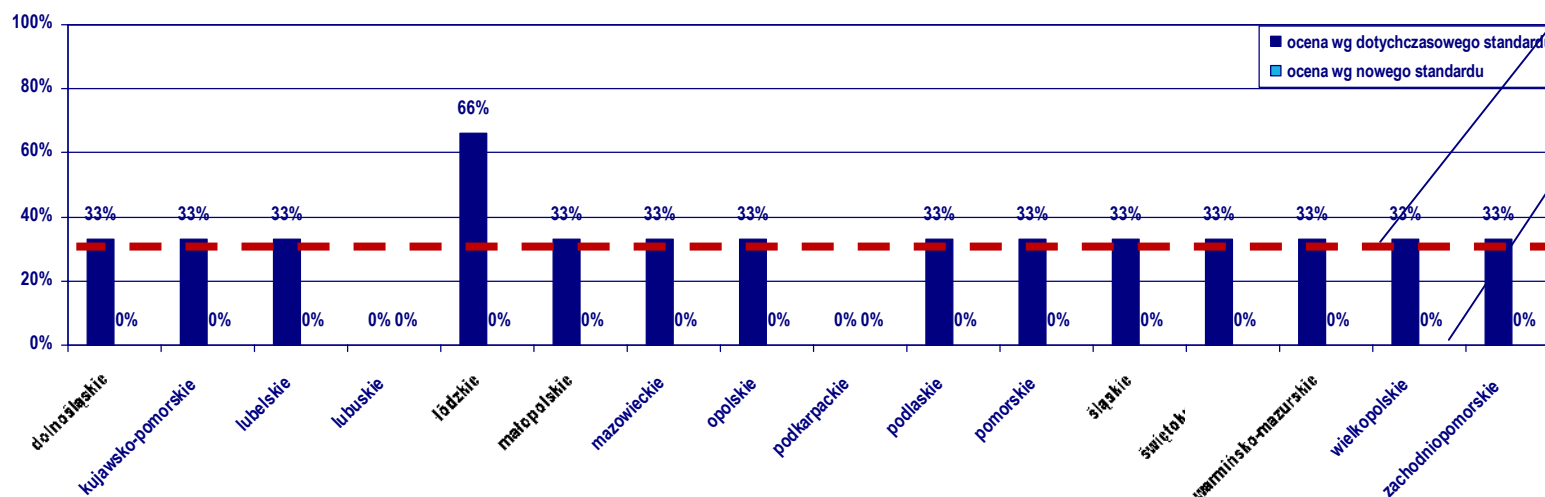
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Pośrednictwo pracy

- Ogólnopolski poziom dostępności on-line usług związanych z pośrednictwem pracy wynosi obecnie 31%. W 13 województwach udostępniono informacje na temat usługi, w jednym – województwie łódzkim – istnieje możliwość ściągnięcia formularzy. W dwóch województwach (województwo lubuskie i województwo podkarpackie) nie zajęto się dotychczas tą tematyką.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z pośrednictwem pracy (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „POŚREDNICTWO PRACY” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 31%

średnia dla
Polski = 0%

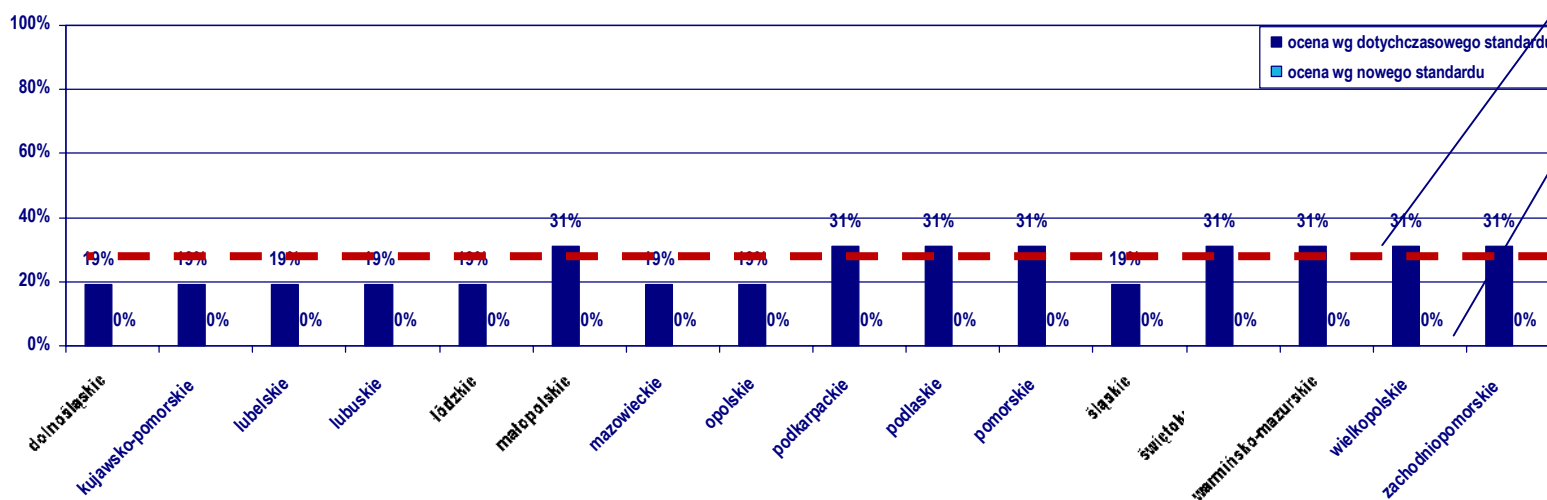
Analiza

• Świadczenia społeczne

(kategoria obejmuje zasiłki dla bezrobotnych, rodzinne i chorobowe oraz stypendia szkolne i studenckie)

- Ogólnopolski poziom dostępności usług związanych ze świadczeniami społecznymi w roku 2003 wyniósł 25%. 8 województw otrzymało ocenę na poziomie 31%. Również 8 otrzymało ocenę na poziomie 19%.
- Najsilniej rozwinięte były usługi związane z zasiłkami rodzinnymi (ocena 50%).
- Usługi związane z zasiłkami chorobowymi - we wszystkich województwach urzędy ograniczały się do zamieszczenia informacji o usłudze.
- Usługi związane z zasiłkami dla bezrobotnych nie były umieszczone na żadnej z badanych stron (ocena 0%).
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych ze świadczeniami społecznymi (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „ŚWIADCZENIA SPOŁECZNE” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 25%

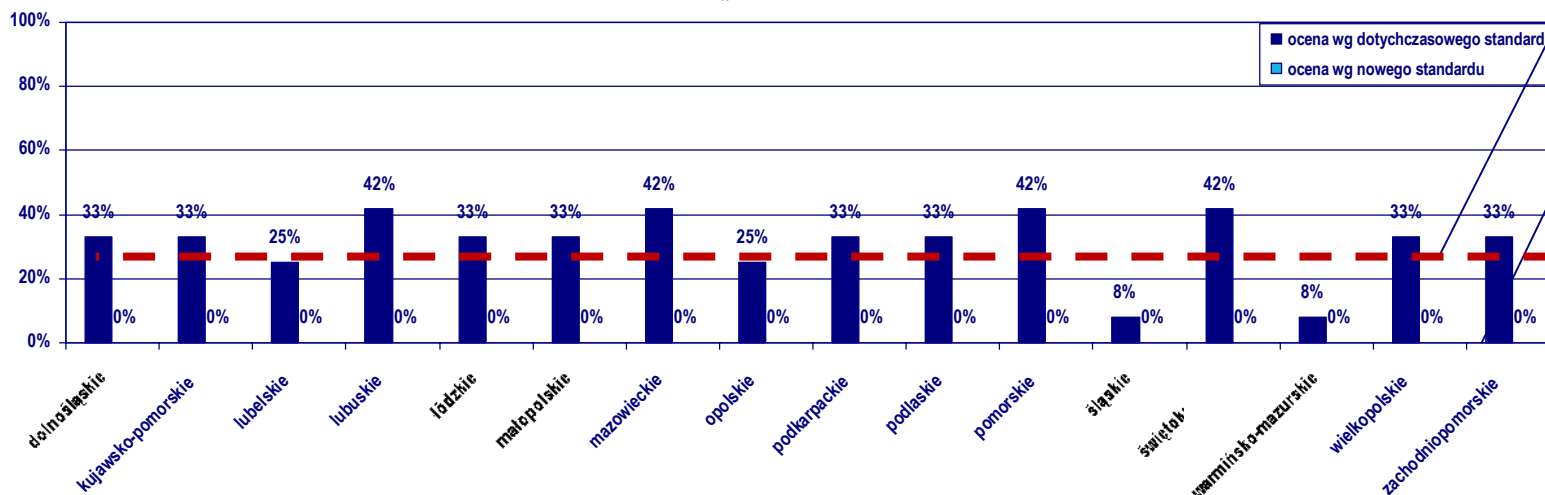
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Dokumenty tożsamości

- Rozpiętość ocen rozwoju usługi wydawania i wymiany dokumentów tożsamości on-line jest znaczna i wynosi od 8% (województwa śląskie i warmińsko-mazurskie) do 42% (województwa lubelskie, mazowieckie, pomorskie i świętokrzyskie). Generalnie oceny te są znacząco zaniżane przez całkowity brak usług związanych z wydawaniem i wymianą dowodów osobistych i praw jazdy.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z wydawaniem i wymianą dokumentów tożsamości (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „DOKUMENTY TOŻSAMOŚCI” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 30%

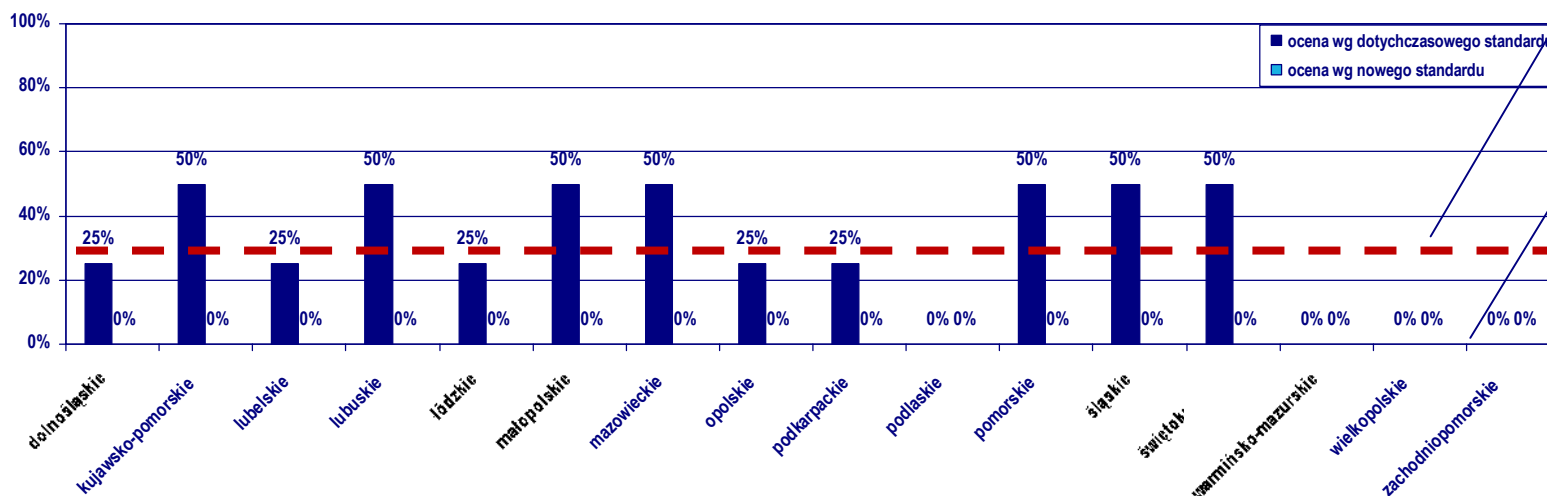
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Rejestracja pojazdów

- W siedmiu województwach urzędy oferują informacje i czynności rejestracji pojazdów formularze on-line. W pięciu kolejnych województwach ze stron urzędów możemy jedynie dowiedzieć się jak przebiega procedura rejestrowania pojazdów w urzędach. W czterech województwach badane urzędy nie zajęły się na swoich stronach internetowych tematyką rejestracji pojazdów.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z rejestracją pojazdów (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „REJESTRACJA POJAZDÓW” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 28%

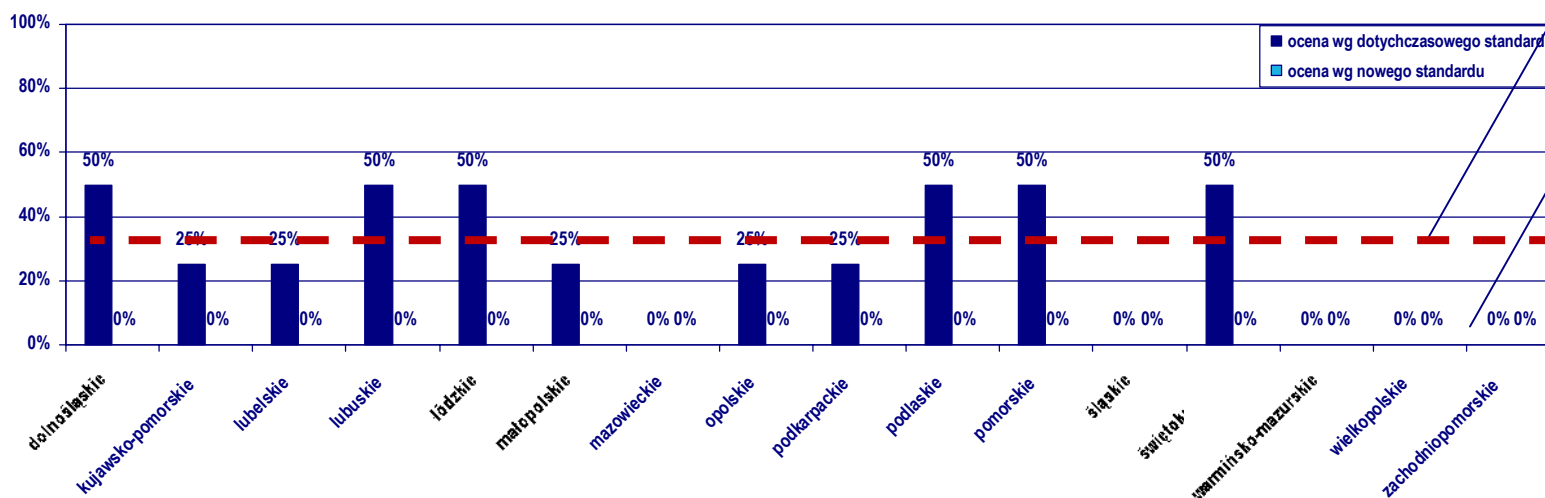
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Pozwolenia na budowę

- W sześciu województwach obywatele mogą uzyskać informacje oraz ściągnąć, właściwe do uzyskania pozwolenia na budowę, formularze. W czterech województwach możliwe jest jedynie uzyskanie informacji na temat procesu wydawania pozwoleń na budowę oraz niezbędnych wymogów proceduralnych. Badane urzędy w czterech województwach nie zajęły się na swoich stronach internetowych omawianą tematyką.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z wydawaniem pozwoleń na budowę (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „POZWOLENIA NA BUDOWĘ” W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 25%

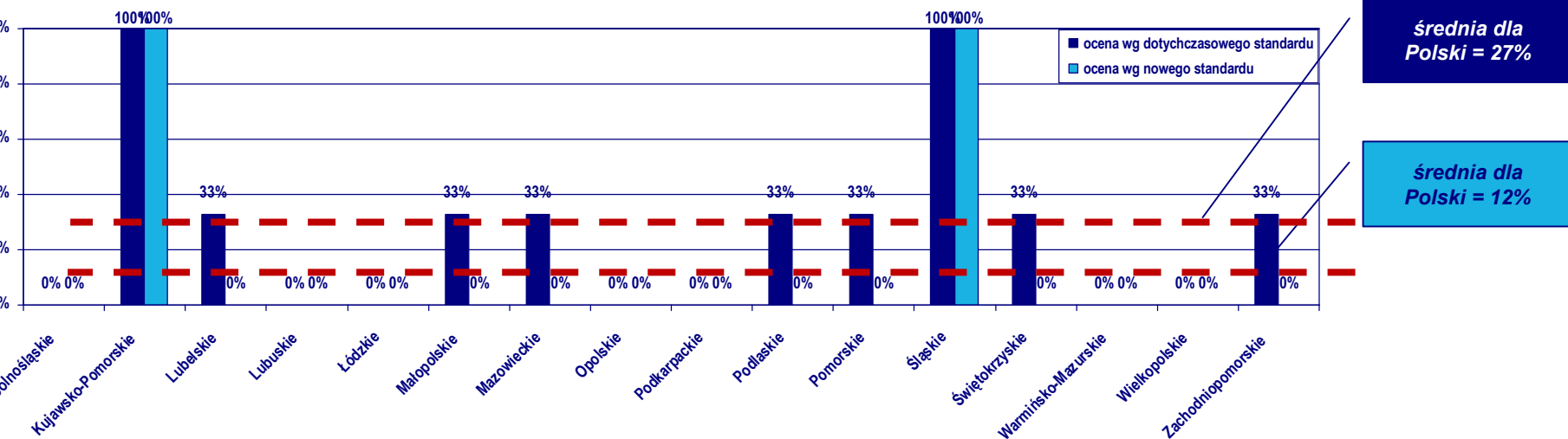
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Policja – obsługa zgłoszeń

- W 9 województwach komendy policji oferują obywatelom informację na temat klasycznej obsługi zgłoszeń. Dwie z nich pilotażowo uruchomiły przyjmowanie zgłoszeń on-line. Pozostałe 7 województw nie rozwinęło w żadnym stopniu usługi przyjmowania zgłoszeń przez Internet. Ogólna ocena rozwoju usług związanych z obsługą zgłoszeń przez komendy policji wyniosła 27%. Odpowiada to poziomowi informacyjnemu stron należących do komend policji.
- Dwie komendy w kraju (Katowice i Bydgoszcz) pilotażowo wdrożyły system obsługi zgłoszeń. Jakkolwiek oba projekty wymagają jeszcze poprawek – podstawowa funkcjonalność jest już realizowana, dlatego oba projekty otrzymały ocenę - usługa w pełni realizowana. W efekcie według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska w kategorii obsługa zgłoszeń przez komendy policji” otrzymała ocenę 12%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ POLICJA – OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH

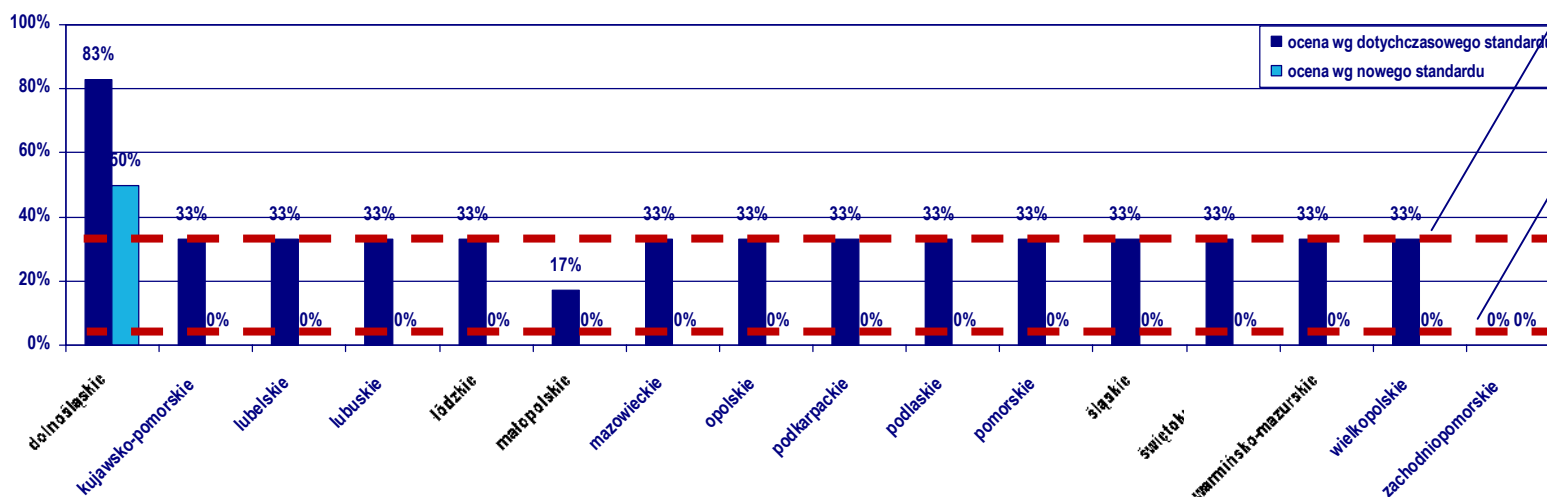


Analiza

• Biblioteki publiczne

- Biblioteki publiczne oferują swoim klientom przede wszystkim informacje. Wyjątkowo można dokonać rejestracji on-line (taką możliwość stworzyła jedna spośród 23 przebadanych bibliotek – Biblioteka Uniwersytecka we Wrocławiu).
- Średnia ocena usług on-line oferowanych przez biblioteki publiczne w całej Polsce wyniosła 34%. Zdecydowanym liderem w omawianym obszarze jest województwo dolnośląskie z oceną 83%.
- Średnia ocena usług bibliotek publicznych on-line w nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni realizowane przez Internet, wyniosła 4%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ BIBLIOTEKI PUBLICZNE W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 34%

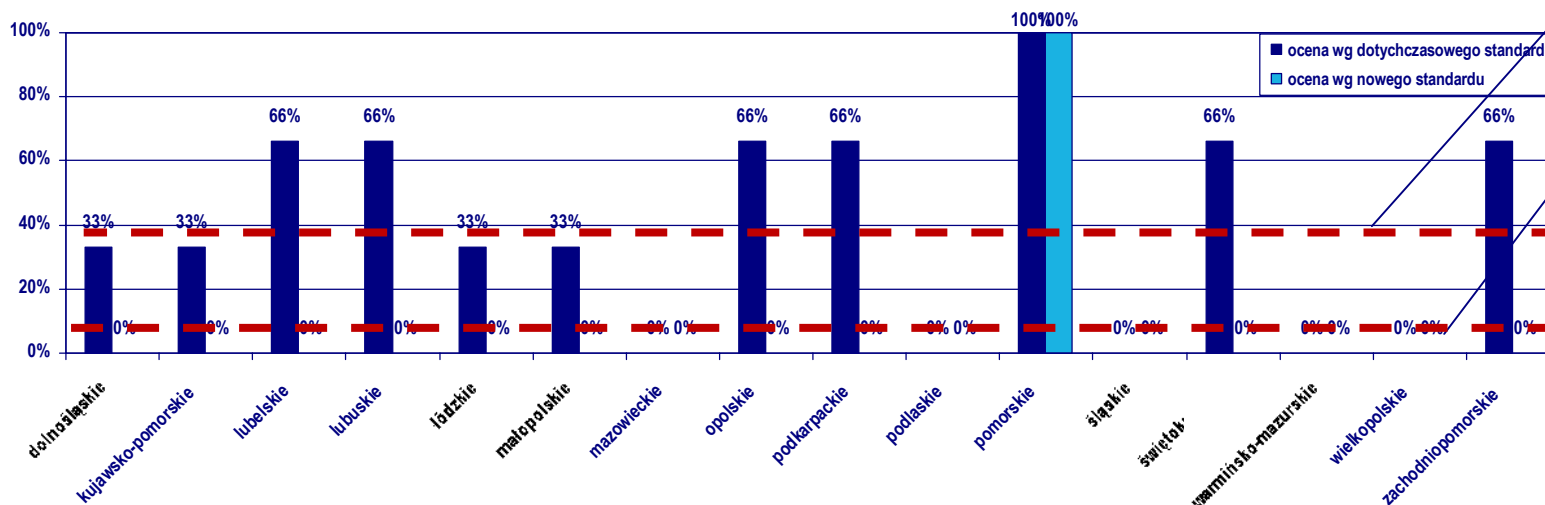
średnia dla
Polski = 4%

Analiza

• Akty stanu cywilnego

- Zdecydowanym liderem, oferującym pełne usługi on-line w zakresie czynności wydawania aktów stanu cywilnego, jest województwo pomorskie. Urząd Miasta Gdańsk jako jedyny w Polsce oferuje pełną obsługę (obejmującą: informację zawartą na stronach www, możliwość ściągnięcia formularzy oraz odesłania ich po wypełnieniu do urzędu w trybie elektronicznym) czynności związanych z aktami stanu cywilnego (kategoria obejmuje: akty urodzenia, akty zawarcia związku małżeńskiego i akty zgonu).
- 6 spośród pozostałych, oferuje poza informacjami, formularze on-line, kolejne 4 województwa udostępniają jedynie informację na temat usług związanych z aktami zgonu, realizowanych w sposób tradycyjny.
- Średnia ocena Polski w nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, wyniosła 6%. Stało się tak dzięki jednemu urzędowi miasta (UM Gdańsk), który w pełni realizuje on-line takie usługi.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ AKTY STANU CYWILNEGO W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 39%

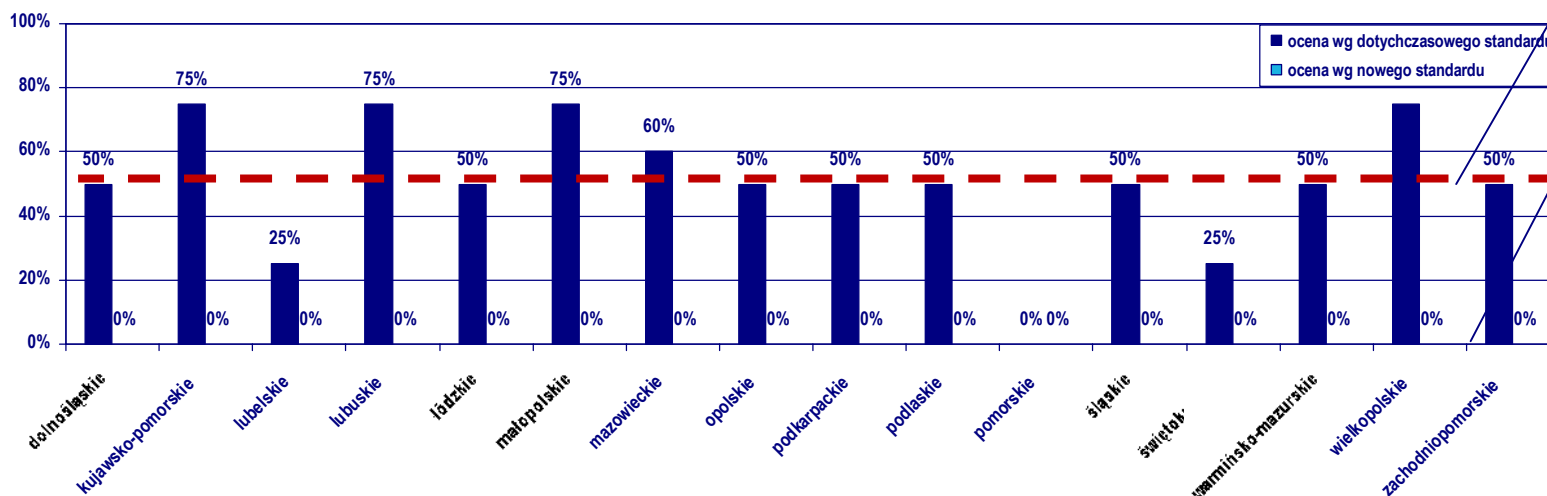
średnia dla
Polski = 6%

Analiza

• Rejestracja kandydatów na wyższe uczelnie

- Poza pomorskim, wszystkie pozostałe województwa częściowo realizują usługi związane z rejestracją kandydatów na wyższe uczelnie. Najczęściej uczelnie oferują informacje i możliwość ściągnięcia niezbędnych formularzy on-line (9 województw). Rzadziej, umożliwia się również odesłanie przez Internet wypełnionych formularzy (4 województwa). Tylko w dwóch województwach strony ograniczają się do udostępnienia informacji o procesie rejestracji, w jednym województwie badane uczelnie nie zajęły się na swoich stronach tematyką rejestracji kandydatów.
- Żadna z badanych uczelni nie realizuje w pełni usługi on-line. Dlatego też według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, wynik pomiaru wyniósł 0%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ REJESTRACJA KANDYDATÓW NA WYŻSZE UCZELNIE W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 52%

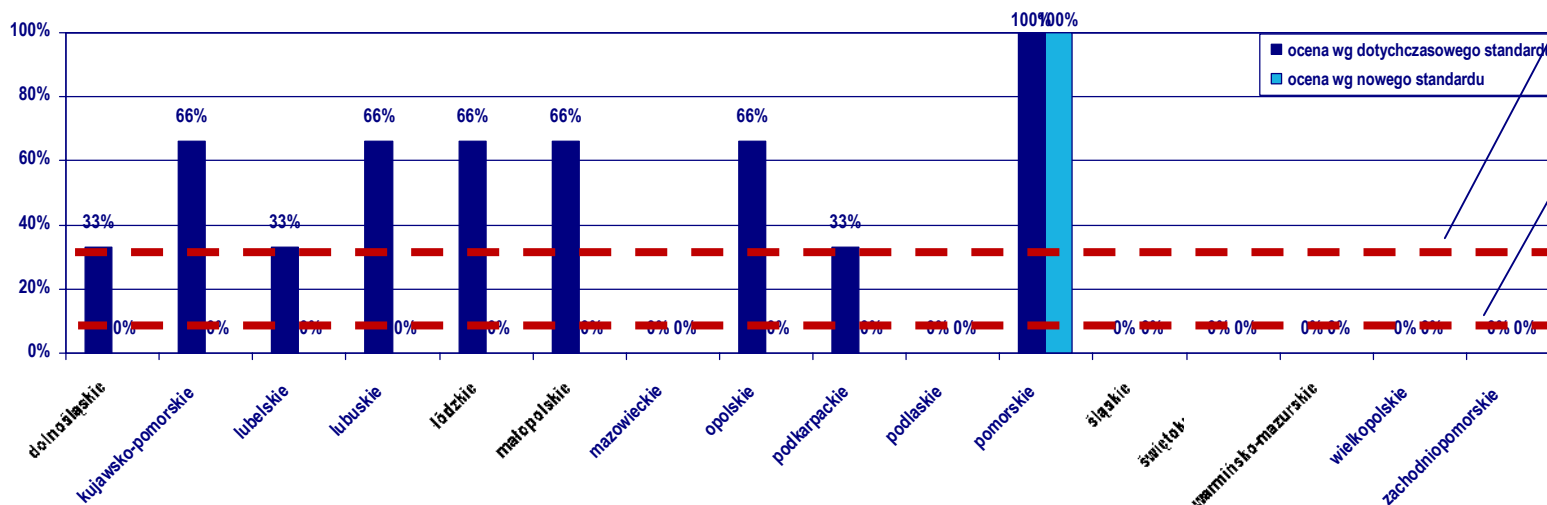
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Informacje o zmianie miejsca pobytu

- Urząd Miasta Gdańsk jako jedyny w Polsce w pełni realizuje on-line usługi związane z informacją o zmianie miejsca pobytu. W pięciu innych województwach urzędy oferują informacje i formularze gotowe do ściągnięcia z ich stron internetowych. W 7 województwach urzędy nie zajęły się na swoich stronach internetowych tematyką usług związanych z informacją o zmianie miejsca pobytu.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska uzyskała wynik na poziomie 6%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ INFORMACJE O ZMIANIE MIEJSCA POBYTU W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 31%

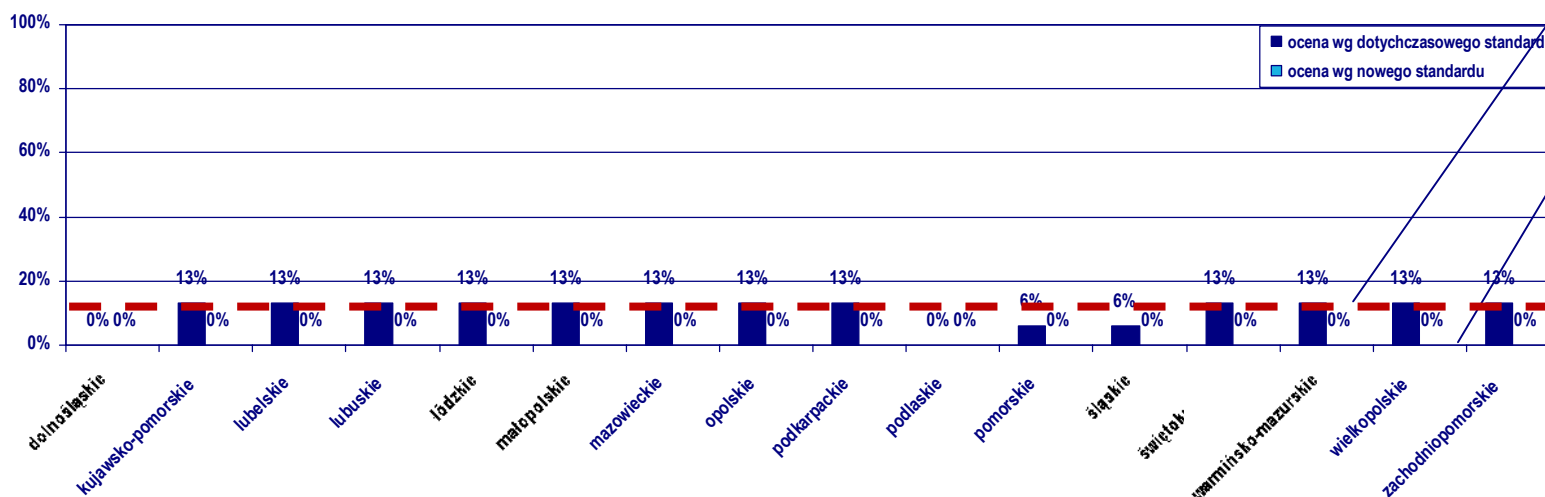
średnia dla
Polski = 6%

Analiza

• Służba zdrowia

- Usługi on-line oferowane przez służbę zdrowia są bardzo słabo rozwinięte na terenie całej Polski. Ogólna ocena tej usługi była najniższą z całej badanej oferty usług publicznych on-line i wyniosła 11%.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych ze służbą zdrowia (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ SŁUŻBA ZDROWIA W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 11%

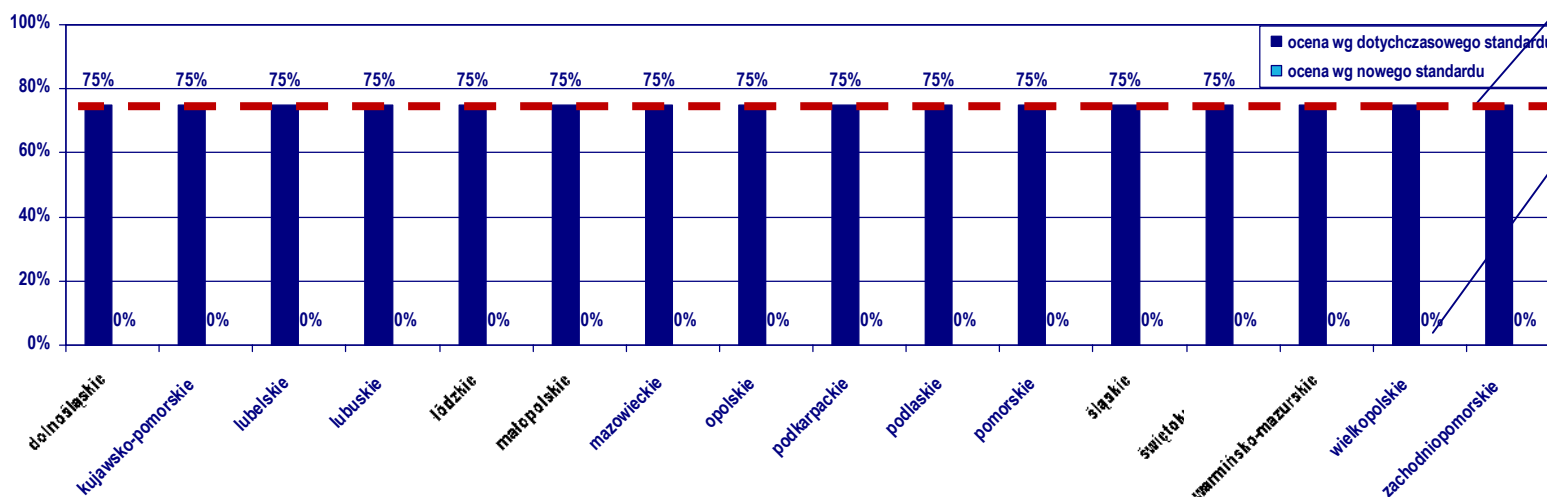
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne

- Obecna oferta usług związanych z ubezpieczeniami jest kształtowana centralnie i we wszystkich województwach w kraju jest ujednolicona. Obowiązkowe ubezpieczenia społeczne on-line są jedną z relatywnie najlepiej rozwiniętych usług publicznych on-line w Polsce. Ocena rozwoju tej usługi we wszystkich województwach wyniosła 75%. Oznacza to, iż oferowane rozwiązania umożliwiają pozyskanie najważniejszych informacji o ubezpieczeniach społecznych, ściągnięcie odpowiednich formularzy oraz ich odesłanie do urzędów.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych obowiązkowymi ubezpieczeniami społecznymi (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ OBOWIĄZKOWE UBEZPIECZENIA SPOŁECZNE W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 75%

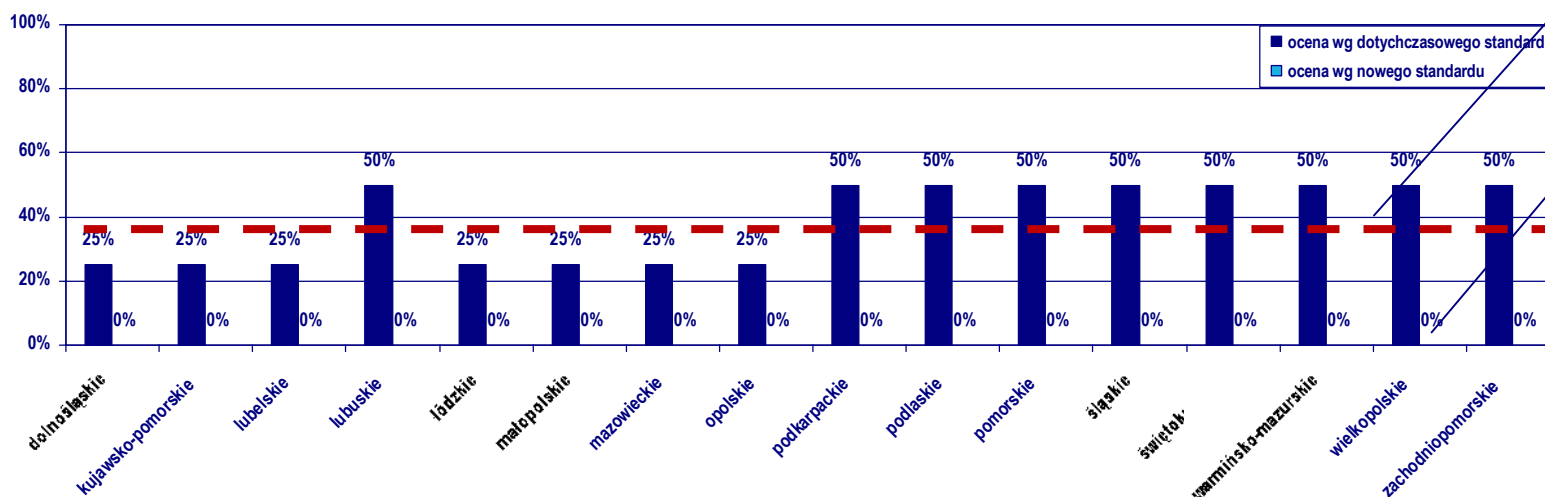
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Podatek od osób prawnych

- Wszystkie województwa rozpoczęły budowę on-line systemów obsługi podatku od osób prawnych. 7 spośród nich pozostaje na etapie udostępniania informacji na temat samej usługi oraz procesu jej realizacji przez urzędy. 9 kolejnych oferuje swoim klientom możliwość ściągnięcia właściwych formularzy on-line. Ogólna ocena rozwoju on-line omawianej usługi wyniosła w 2004 roku w Polsce 36%.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z podatkiem od osób prawnych (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ PODATEK OD OSÓB PRAWNYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 36%

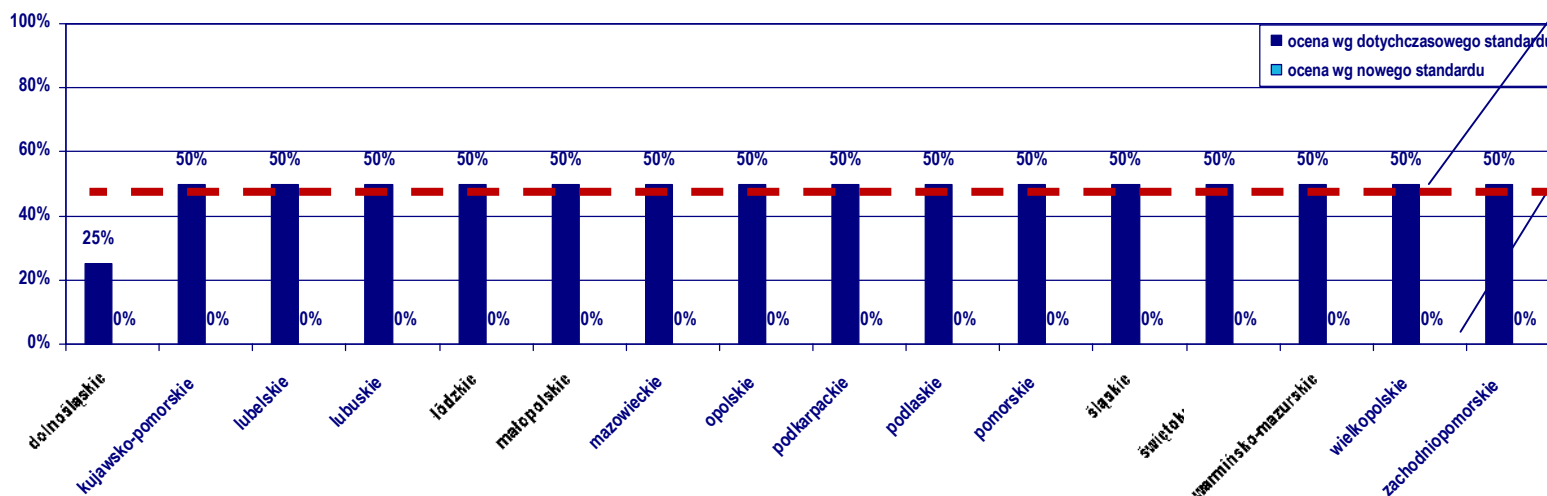
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Podatek od wartości dodanej VAT

- Ogólna ocena rozwoju obszaru podatku VAT wyniosła 49%. Wszystkie województwa (poza województwem dolnośląskim) oferują informacje i możliwość ściągnięcia właściwych formularzy ze swoich stron internetowych.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z podatkiem VAT (wynik pomiaru na nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ VAT W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 49%

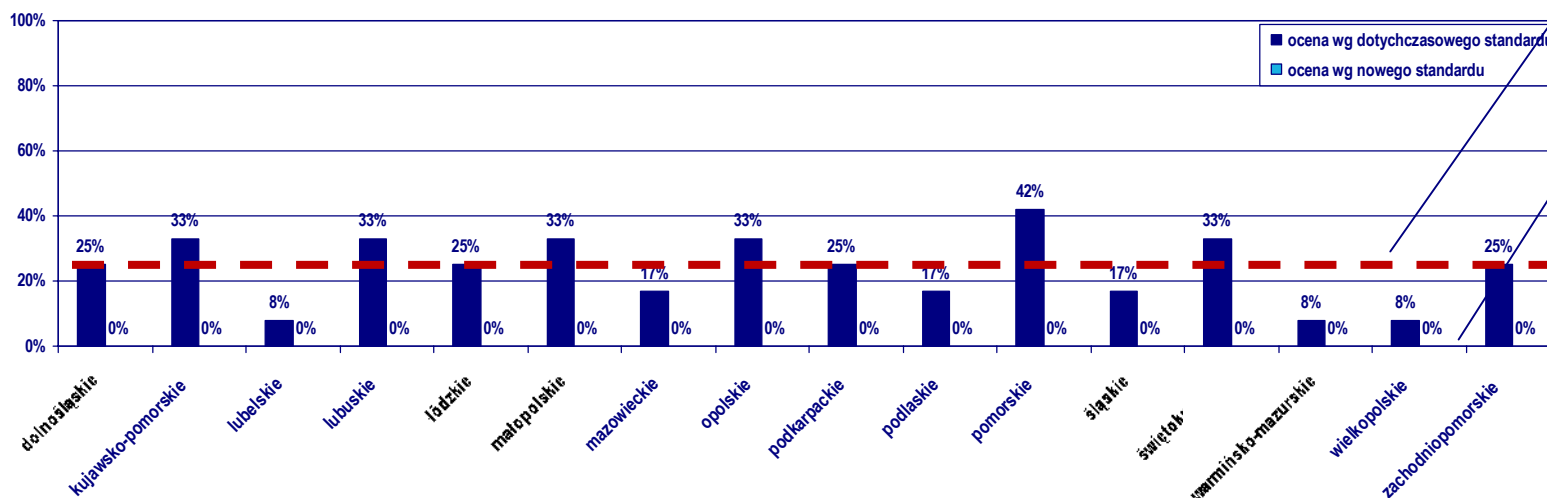
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Rejestracja przedsiębiorstw

- Rejestracja przedsiębiorstw on-line jest w polskich urzędach rozwijana w stopniu bardzo ograniczonym. Średnia ocena rozwoju tej usługi w Polsce wyniosła w 2004 roku 24%. Mimo, że wszystkie urzędy zajęły się już omawianą tematyką na swoich stronach internetowych, żadne z województw nie osiągnęło poziomu 50%. Liderem jest województwo pomorskie z oceną 42%, najniżej ocenione zostały województwa: lubelskie, warmińsko-mazurskie oraz wielkopolskie (po 8%).
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z rejestracją przedsiębiorstw (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ REJESTRACJA PRZEDSIĘBIORSTW W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 24%

średnia dla
Polski = 0%

Analiza

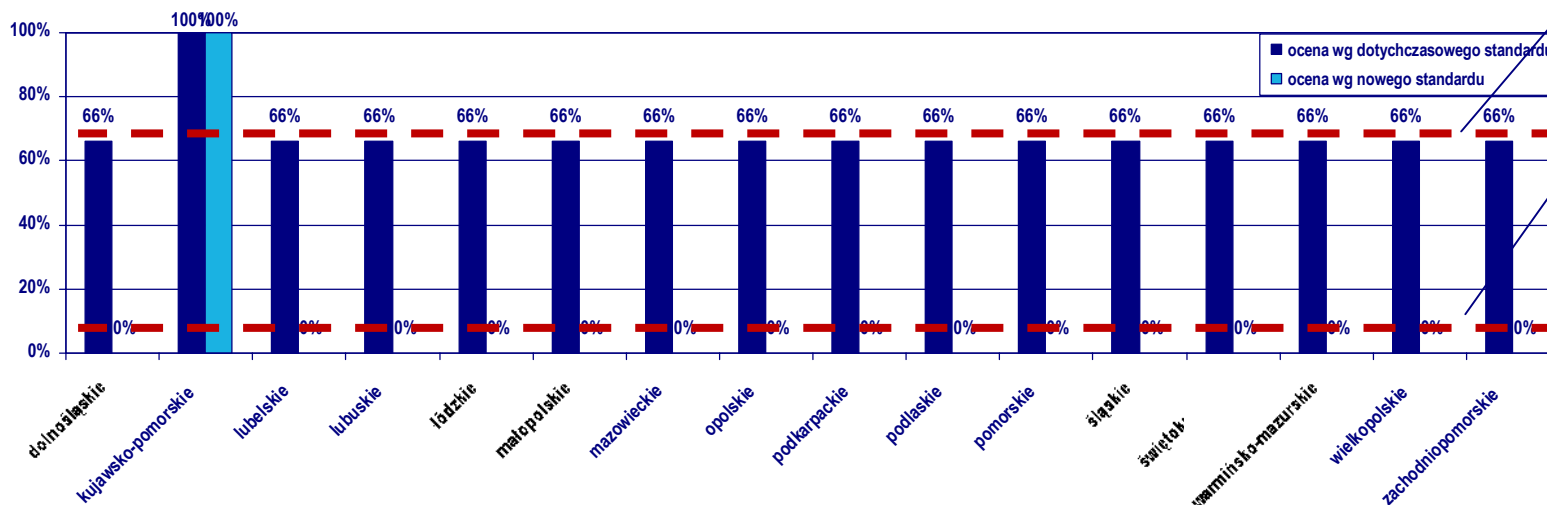
• Prezentacja danych statystycznych

(kategoria obejmuje gromadzenie oraz udostępnianie – płatne i niepłatne – danych statystycznych)

- Główny Urząd Statystyczny umożliwia* udostępnianie i przysyłanie danych statystycznych potencjalnym zainteresowanym (dotyczy to zarówno informacji płatnych jak i niepłatnych). Natomiast tylko jeden wojewódzki urząd statystyczny informuje o tym na swoich stronach www (i oferuje odpowiedni link do strony urzędu centralnego). Pozostałe urzędy wojewódzkie nie zamieszczają takiej informacji, co istotnie ogranicza funkcjonalność ich stron www (do poziomu 66%)
- Ocena dla Polski w nowej skali Komisji Europejskiej wyniosła 12%. Tak niska ocena podyktowana jest faktem, iż możliwość pełnej realizacji usługi prezentacji i udostępnienia danych statystycznych istnieje de facto tylko w jednym wojewódzkim urzędzie statystycznym (realizacja tej usługi następuje przez stronę urzędu centralnego).

* Osobną kwestią nie ujętą w ocenie realizacji usług on-line jest płynność, szybkość i wygoda samego procesu realizacji usług publicznych on-line.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ PREZENTACJA DANYCH STATYSTYCZNYCH W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 70%

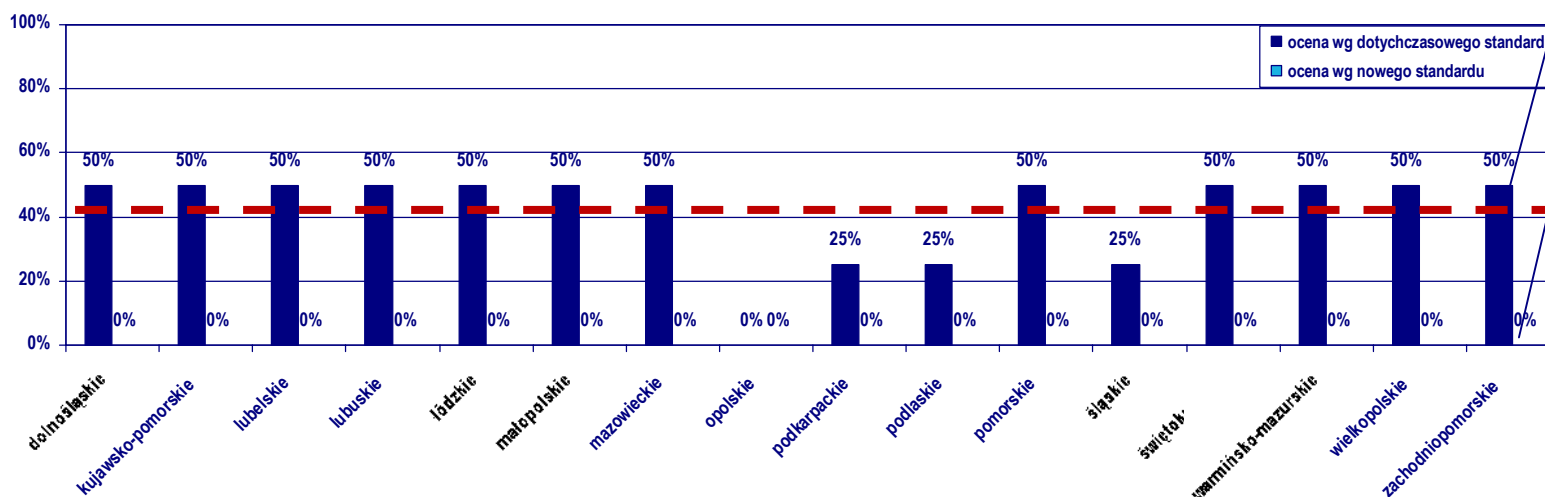
średnia dla
Polski = 12%

Analiza

• Deklaracje celne

- Ogólna ocena rozwoju on-line usług związanych z deklaracjami celnymi wyniosła dla Polski w 2004 roku 43%.
- W 12 województwach urzędy oferują on-line informację oraz niezbędne formularze do realizacji usług związanych z deklaracjami celnymi w urzędach. W 3 kolejnych województwach urzędy ograniczyły się do udostępnienia informacji. W województwie opolskim urząd nie zawarł na swojej stronie tematyki deklaracji celnych.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z deklaracjami celnymi (wynik pomiaru wg nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ DEKLARACJE CELNE W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



średnia dla
Polski = 43%

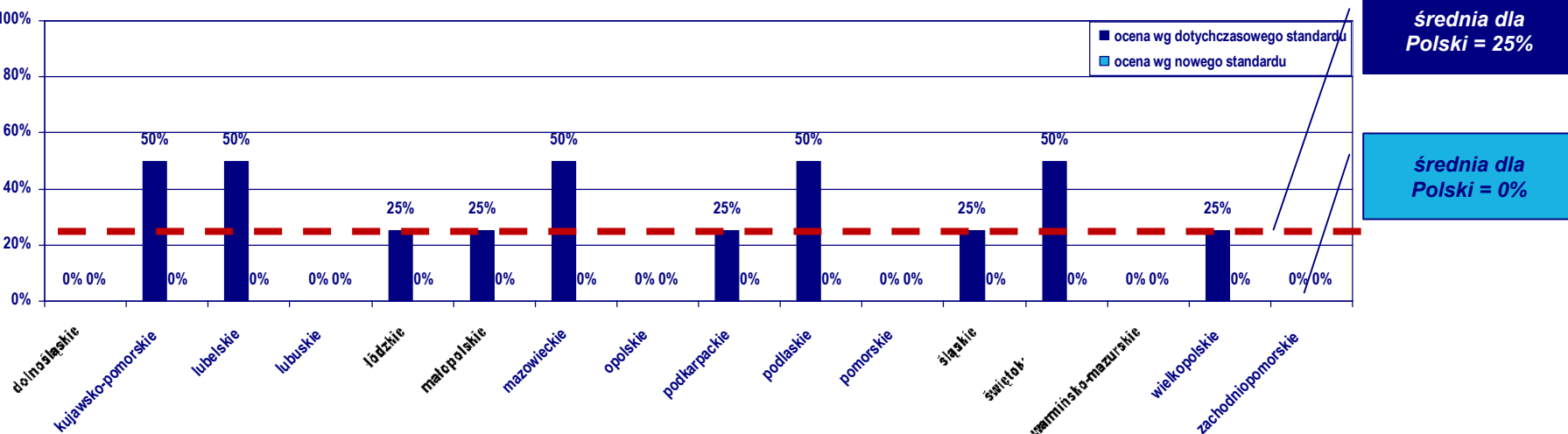
średnia dla
Polski = 0%

Analiza

• Zezwolenia i certyfikaty

- Ocena rozwoju on-line usług związanych z wydawaniem zezwoleń i certyfikatów wyniosła w 2004 roku 25%. Aż 6 województw w ogóle nie zajęło się omawianą tematyką na swoich stronach internetowych. 5 województw oferuje swoim klientom jedynie informacje na temat usługi, 5 kolejnych umożliwia również ściąganie ze swoich stron www odpowiednich formularzy.
- Według nowej skali Komisji Europejskiej, wskazującej usługi w pełni oferowane przez Internet, Polska nie oferuje on-line swoim obywatelom w pełni funkcjonalnych usług związanych z wydawaniem zezwoleń i certyfikatów (wynik pomiaru na nowej skali wyniósł 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ ZEZWOLENIA I CERTYFIKATY W POSZCZEGÓLNYCH WOJEWÓDZTWACH



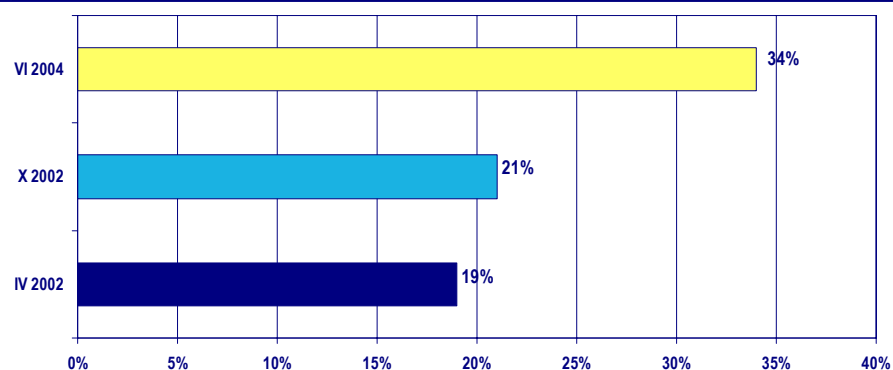
1. Metodologia badań eGovernment'2004
2. Podsumowanie
3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment
 - 3.1 Wyniki badań edycji 2004
 - 3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce
 - 3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004**
 - 3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej
4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

Analiza

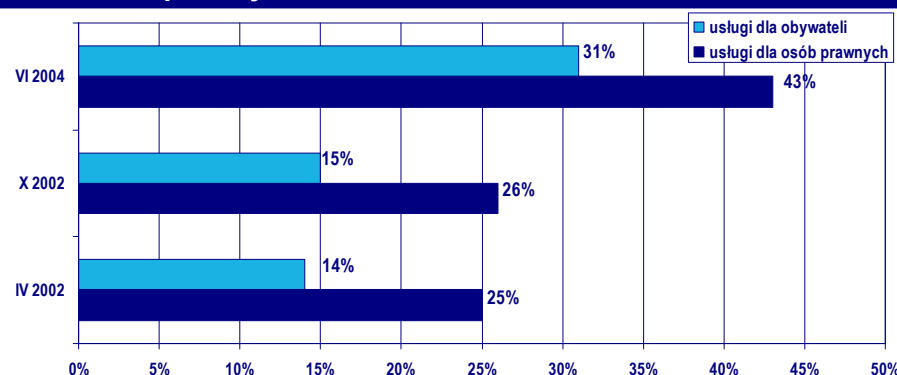
Porównanie ogólnego poziomu rozwoju e-usług publicznych w Polsce i krajach Europy Zachodniej

- Mimo znacznej dynamiki wzrostu średni poziom rozwoju e-usług publicznych w Polsce przekracza zaledwie poziom wymogów pełnej informacji (25%):
 - Stan rozwoju e-usług publicznych wynosi obecnie 34%, tj. jest o 13 punktów procentowych wyższy niż poprzednio (2003);
- Nadal większy poziom rozwoju charakteryzuje e-usługi publiczne świadczone dla osób prawnych:
 - Poziom rozwoju tej grupy usług zbliża się powoli do stopnia interakcji jednokierunkowej i wynosi 43% (25% w badaniach poprzedniej edycji);
- W przypadku usług dla obywateli poziom osiągnany w Polsce jest znacznie niższy i wynosi 31%:
 - Pogłębia się tym samym dystans w rozwoju tej grupy usług w stosunku do usług świadczonych osobom prawnym.

Rozwój e-usług publicznych w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



Rozwój e-usług publicznych świadczonych dla obywateli i osób prawnych w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004

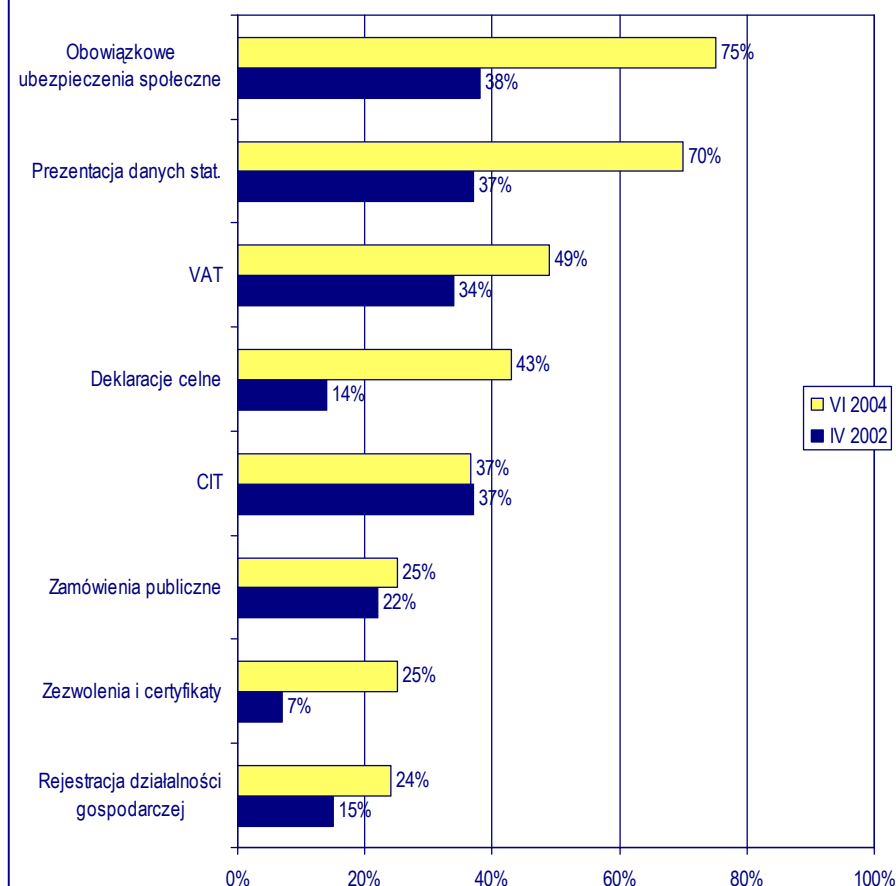


Analiza

Porównanie poziomu rozwoju e-usług publicznych dla osób prawnych w Polsce i krajach Europy Zachodniej

- W okresie objętym analizą widoczny był znaczny wzrost stopnia rozwoju niektórych rodzajów usług adresowanych do osób prawnych, największy miał miejsce w przypadku takich usług jak:
 - obowiązkowe ubezpieczenia społeczne, wzrost łącznie o 37 punktów procentowych;
 - prezentacja danych statystycznych, o 33 punkty procentowe;
 - deklaracje celne, o 29 punktów procentowych.
- W niewielkim lub żadnym stopniu rozwijały się natomiast takie usługi jak:
 - rozliczanie podatku dochodowego od osób prawnych, brak wzrostu na przestrzeni ostatnich dwóch lat;
 - zamówienia publiczne, wzrost jedynie o 3 punkty procentowe;
 - VAT – wzrost o 6 punktów procentowych;
 - rejestracja działalności gospodarczej, o 9 punktów procentowych.

Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych dla osób prawnych w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



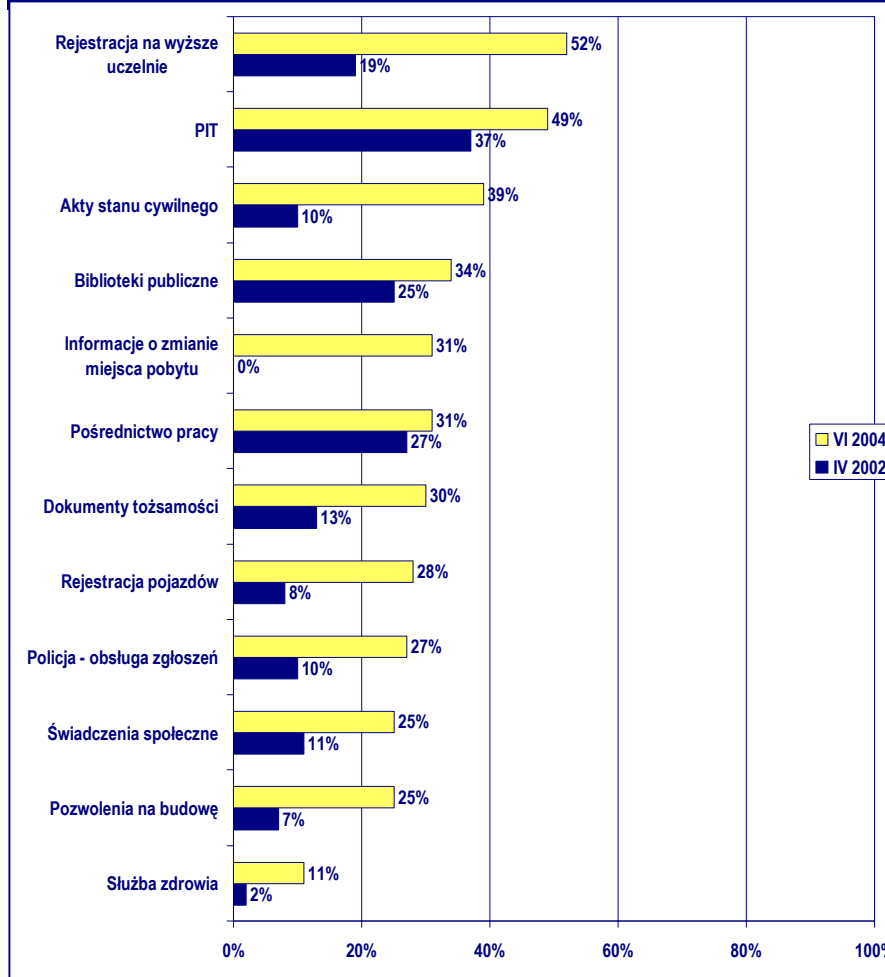
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju e-usług publicznych dla obywateli w Polsce i krajach Europy Zachodniej

- Odnotowywany jest sukcesywny wzrost poziomu rozwoju wszystkich rodzajów e-usług publicznych świadczonych dla obywateli;
 - Największą dynamiką wzrostu charakteryzowały się takie usługi jak:
 - rejestracja na wyższe uczelnie (wzrost o 33 punkty procentowe);
 - wydawanie aktów stanu cywilnego (29 punkty procentowe);
 - rejestracja pojazdów (20 punkty procentowe).
- Nadal jednak tylko jeden rodzaj usług tej grupy (rejestracja na wyższe uczelnie) przekroczył poziom rozwoju równy interakcji jednokierunkowej.
- Z kolei do usług o niskim tempie rozwoju zaliczyć należy:
 - pośrednictwo pracy, wzrost wyniósł 4 punkty procentowe;
 - usługi związane z opieką medyczną oraz funkcjonowaniem bibliotek publicznych (o 9 punktów procentowych).

Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych dla obywateli w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



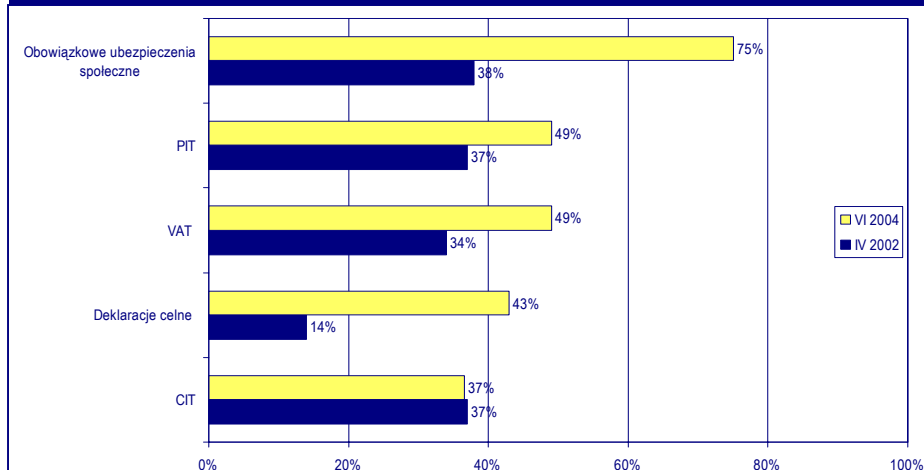
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

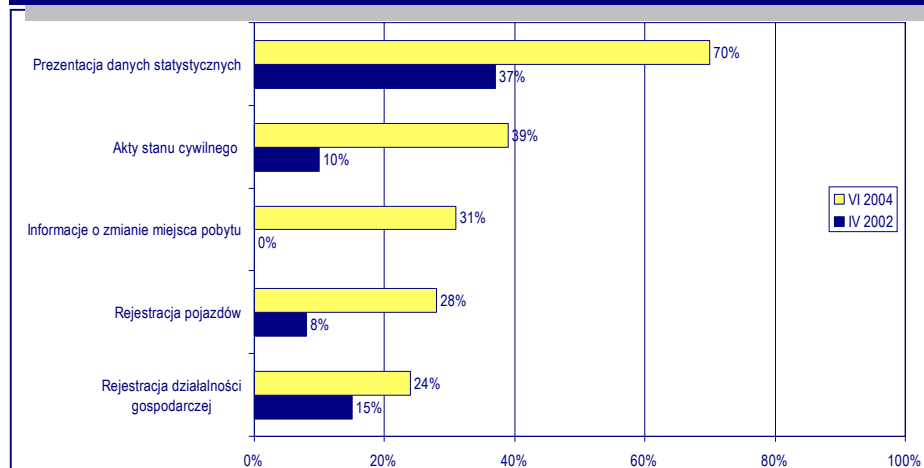
Porównanie poziomu rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie obsługa przychodów budżetowych i rejestracja w Polsce i krajach Europy Zachodniej

- W grupie usług związanych z obsługą przychodów budżetowych odnotowano wzrost w prawie wszystkich, poza rozliczaniem podatku dochodowego od osób prawnych, rodzajach usług:
 - wzrost ten wahał się od 12 punktów procentowych w przypadku podatku dochodowego od osób fizycznych do 37 punktów procentowych dla obowiązkowych ubezpieczeń społecznych (głównie za sprawą rozwoju systemu „Płatnik”).
- Podobna tendencja odnotowywana jest w grupie usług rejestracyjnych. Największe tempo rozwoju widoczne jest w przypadku:
 - usługi związanej z prezentacją danych statystycznych (na przestrzeni ostatnich dwóch lat o 33 punkty procentowe);
 - ewidencji ludności (informacje o zmianie miejsca pobytu) (z 0 do 31%);
 - wydawaniem aktów stanu cywilnego (o 29 punktów procentowych).

Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie "Obsługa przychodów budżetowych" w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie "Rejestracje" w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



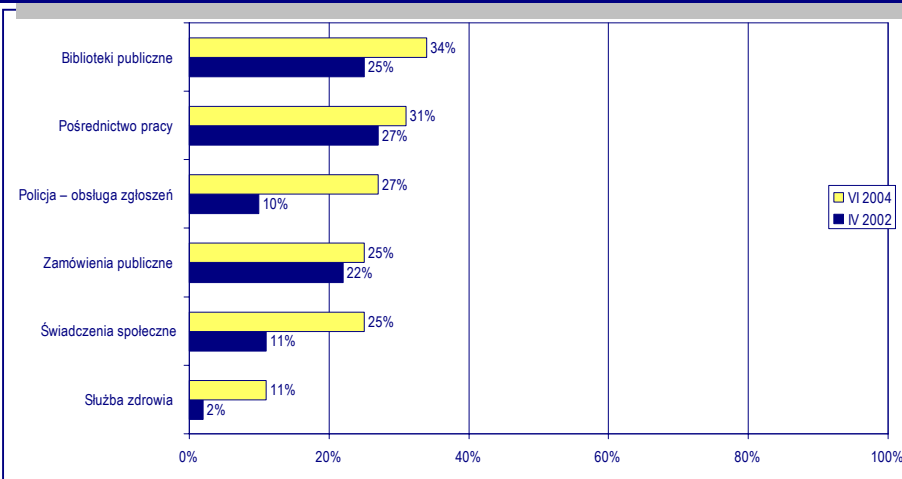
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

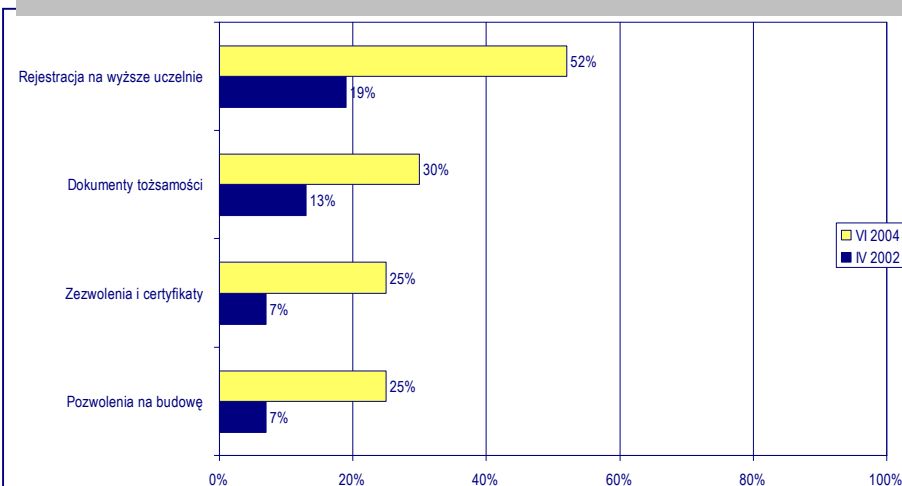
Porównanie poziomu rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie zwroty i usługi socjalne oraz zezwolenia i licencje w Polsce i krajach Europy Zachodniej

- Usługi zaliczane do grupy zwrotów i usług socjalnych charakteryzują się najmniejszym tempem rozwoju spośród usług pozostałych grup:
 - Na przestrzeni ostatnich dwóch lat poziom wzrostu wyniósł od 3 punktów procentowych (zamówienia publiczne) do 17 punktów procentowych (obsługa zgłoszeń przez jednostki policyjne). Warto nadmienić, iż dosyć znacznym wzrostem (o 14 punktów proc.) charakteryzowały się usługi związane ze świadczeniami socjalnymi.
- Jako znaczny należy określić stopień rozwoju poszczególnych usług z grupy związanej z wydawaniem zezwoleń i udzielaniem licencji:
 - największą dynamiką (wzrost o 33 punkty procentowe) w tej grupie charakteryzowały się rejestracje na wyższe uczelnie oraz pozwolenia na budowę i zezwolenia i certyfikaty (wzrost po 18 punktów procentowych).

Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie "Zwroty i usługi socjalne" w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie "Zezwolenia i licencje" w Polsce w okresie IV 2002 – VI 2004



Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

1. Metodologia badań eGovernment'2004
2. Podsumowanie
3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment
 - 3.1 Wyniki badań edycji 2004
 - 3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce
 - 3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004
 - 3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej**
4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych

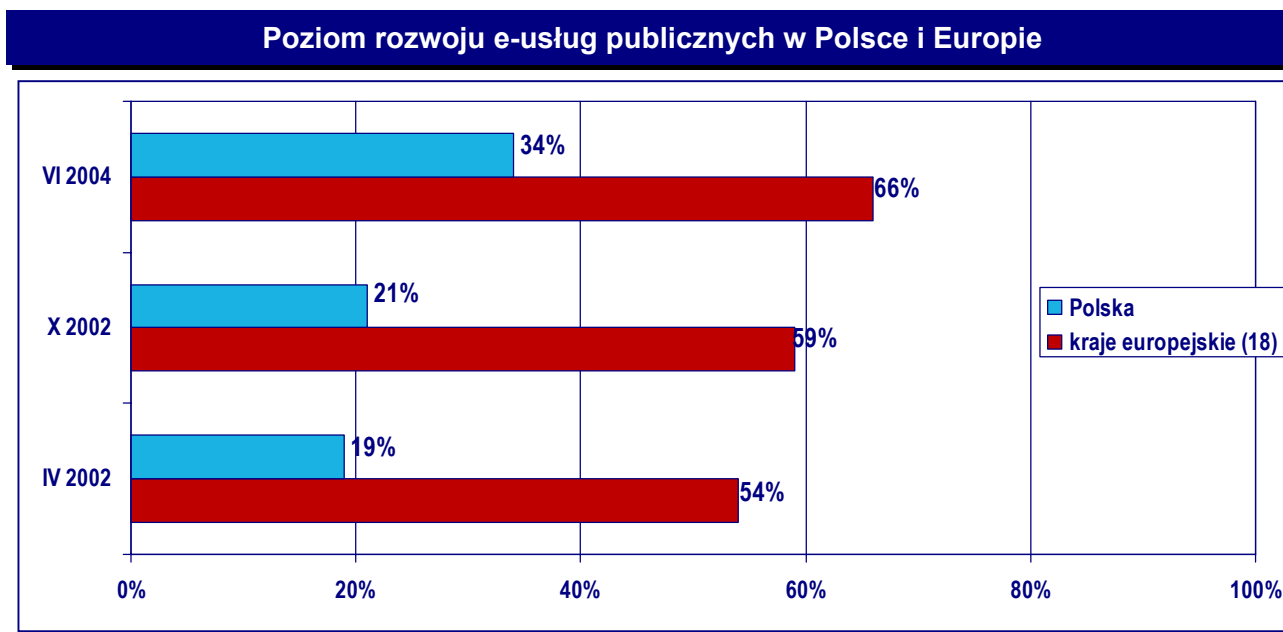
Analiza

Pomimo znacznego wzrostu w ostatnim okresie, średni poziom rozwoju e-usług publicznych w Polsce utrzymuje się nadal na znacznie niższym niż innych krajach europejskich poziomie:

- Stan rozwoju e-usług publicznych w kraju jest blisko dwukrotnie niższy od średniej oceny rozwoju w 18 krajach Europy Zachodniej.

Odnosić jednak należy fakt wyższej dynamiki wzrostu e-usług publicznych w Polsce niż w badanych krajach europejskich:

- W Polsce usługi publiczne świadczone on-line wzrosły w porównaniu do badań z ostatniej edycji o 13 punktów procentowych, podczas gdy w Europie Zachodniej jedynie o 7 punktów procentowych.



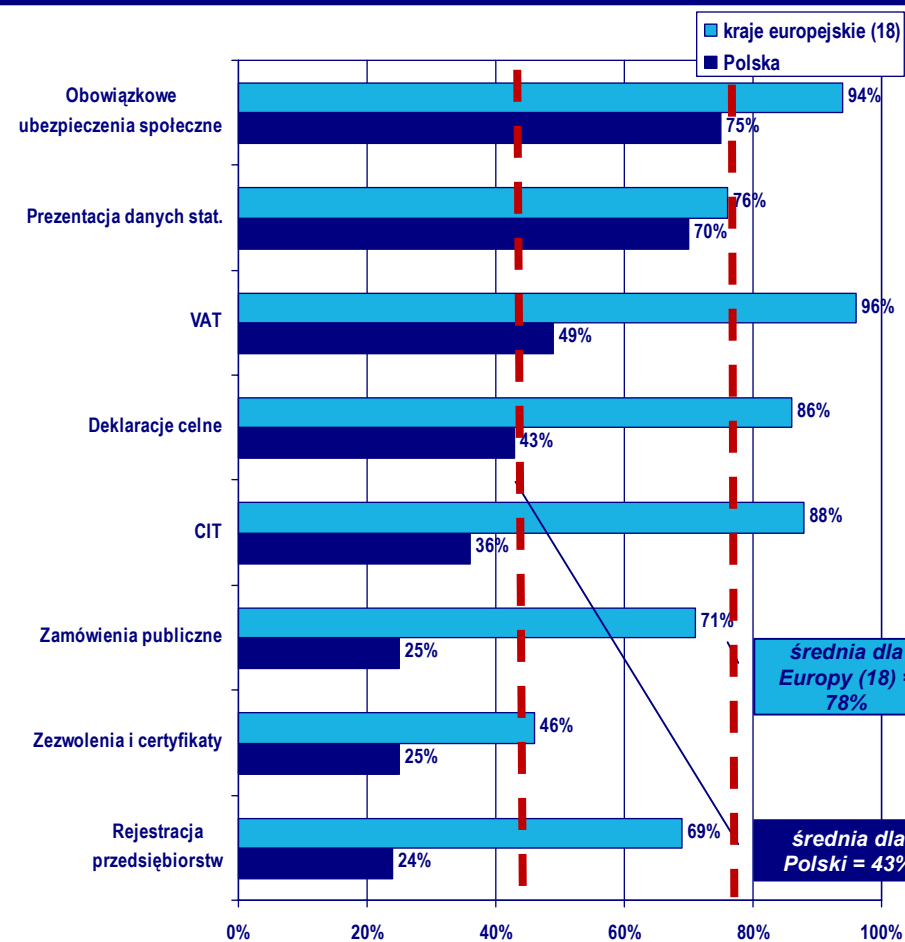
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju e-usług publicznych dla osób prawnych

- Zarówno w Polsce jak i innych, objętych badaniem krajach europejskich większy nacisk kładzie się na rozwój usług dla osób prawnych;
- Mimo znacznego stopnia rozwoju (43%) usługi dla tej grupy klientów w Polsce nadal nie zbliżyły się do poziomu interakcji jednokierunkowej. W przypadku pozostałych krajów europejskich rozwój usług przekroczył już kolejny etap (jest to poziom interakcji dwukierunkowej).
- Widoczne są nadal znaczne dysproporcje w stopniu rozwoju poszczególnych rodzajów usług świadczonych dla osób prawnych między Polską a innymi krajami europejskimi:
 - Najmniejsze różnice występują w przypadku najlepiej rozwiniętych w kraju e-usług publicznych, tj. obowiązkowych ubezpieczeń społecznych (Polska 75%, kraje europejskie 94%) oraz prezentacji danych statystycznych (odpowiednio 70% i 76%);
 - Dla pozostałych rodzajów usług różnice te są już znacznie większe, dwu- i więcej krotne. Warto zaznaczyć, że krajach europejskich tylko w przypadku jednej usługi zezwoleń i certyfikatów stopień rozwoju jest poniżej poziomu interakcji jednokierunkowej, podczas gdy w Polsce rozwiniętych poniżej tego poziomu jest takich usług sześć.

Porównanie stopnia rozwoju poszczególnych e-usług publicznych dla osób prawnych w Polsce oraz UE



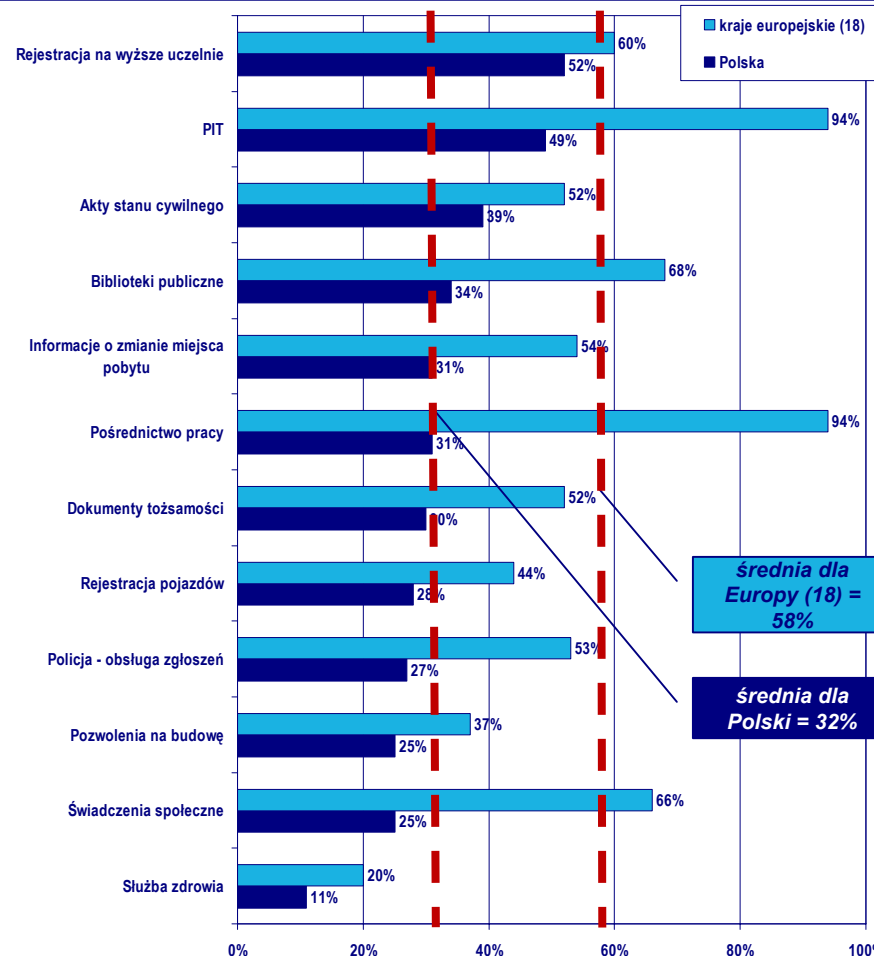
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju e-usług publicznych dla bywateli

- Rozwój e-usług publicznych dla obywateli w Polsce kształtuje się nadal na niższym poziomie niż w pozostałych 18 krajach europejskich, które były objęte badaniem:
 - Stopień rozwoju tej grupy usług wynosi w Polsce 32%, podczas gdy w Europie Zachodniej przekroczył poziom „interakcji jednokierunkowej” (58%);
- Największe dysproporcje rozwoju widoczne są w przypadku trzech rodzajów usług:
 - podatek dochodowy od osób fizycznych (Polska 49%, Europa Zachodnia 94%);
 - pośrednictwo pracy (ocena odpowiednio 31% i 94%)
 - świadczenia społeczne (25% i 66%);
- Z kolei najmniejsze różnice rozwoju występują w przypadku usługi związanej z rejestracją na wyższe uczelnie (Polska 52%, Europa Zachodnia 60%) oraz w dalszej kolejności pozwoleń na budowę (ocena odpowiednio 25% i 37%), usług służby zdrowia (11% i 20%);
- Warto nadmienić, iż o wielkiej dysproporcji w poziomie rozwoju poszczególnych rodzajów e-usług publicznych dla obywateli świadczy fakt, iż w krajach europejskich jedynie 3 usługi spośród 12 usług tej grupy charakteryzują się rozwojem na niższym niż interakcji jednokierunkowej poziomie (50%). W przypadku Polski grupa składa się z przeważającej części usług (11 rodzajów).

Stopień rozwoju poszczególnych e-usług publicznych dla osób prawnych

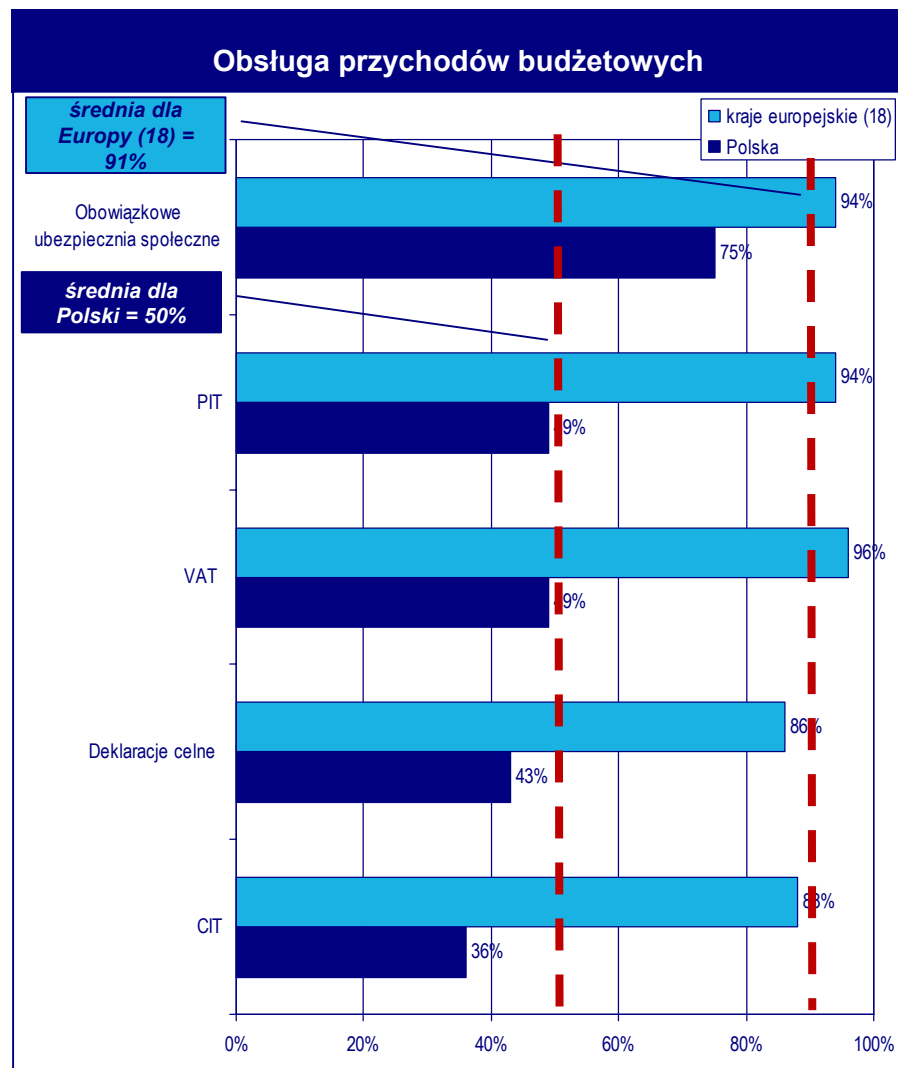


Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie obsługa przychodów budżetowych

- Usługi z grupy obsługującej przychody budżetowe charakteryzują się w Polsce bardzo dużą dysproporcją rozwoju w porównaniu z krajami europejskimi objętymi badaniami:
 - Stopień rozwoju tej grupy usług wynosi w Polsce 50%, podczas gdy w Europie Zachodniej już 91%.
- Najwyżej rozwiniętymi e-usługami zarówno w Polsce jak i krajach zachodnioeuropejskich są: obowiązkowe ubezpieczenia społeczne, podatek dochodowy od osób fizycznych oraz VAT:
 - Jednakże, poza usługą związaną z obowiązkowymi ubezpieczeniami społecznymi, stopień rozwoju pozostałych trzech usług tej grupy w Polsce jest prawie lub ponad dwukrotnie niższy niż innych krajach zachodnioeuropejskich.

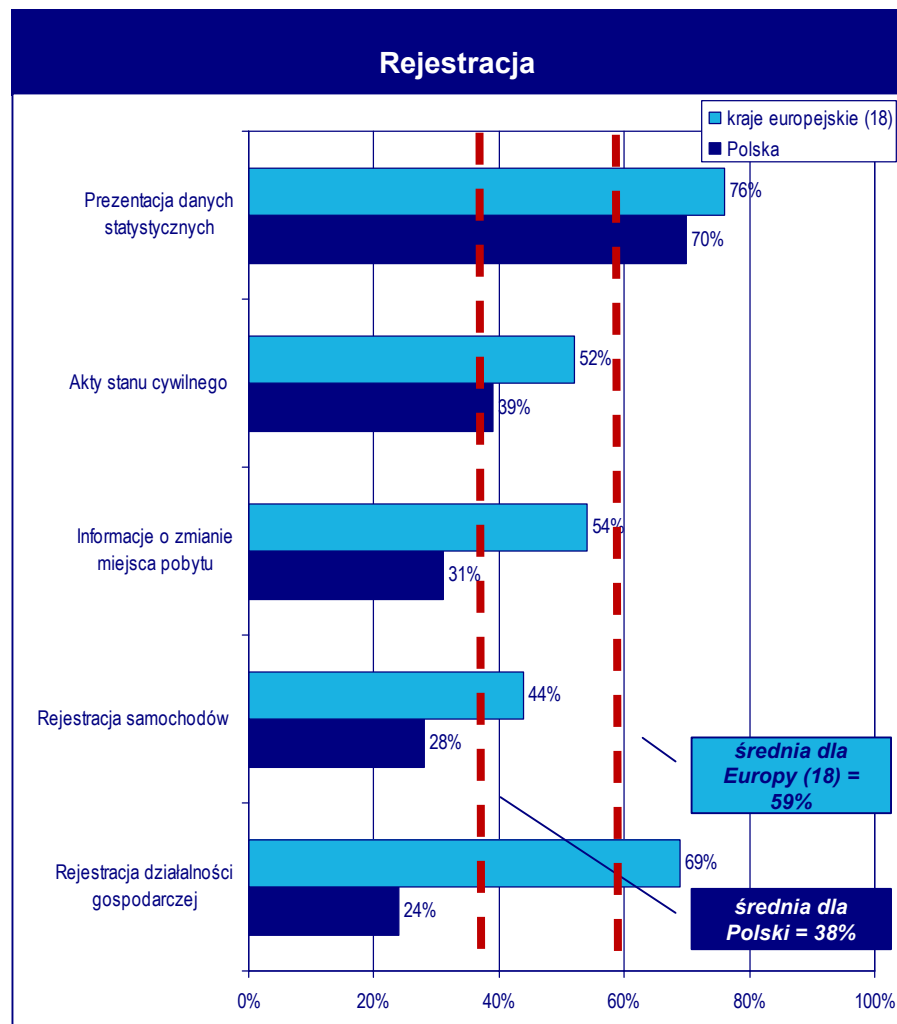


Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie rejestracja

- Stopień rozwoju tej grupy usług w Polsce wynosi 38% i jest o 21 punktów procentowych niższy niż w krajach zachodnioeuropejskich (59%);
- Ocena osiągnięta przez poszczególne rodzaje usług charakteryzuje się jednak mniejszymi różnicami niż ma to miejsce w grupie usług związanych z przychodami budżetowymi:
 - Najmniejsze dysproporcje widoczne są w przypadku prezentacji danych statystycznych (ocena dla Polski 70%, a krajów zachodnioeuropejskich 76%). Zarówno w Polsce jak i krajach europejskich objętych badaniami jest to najwyżej rozwinięta usługa tej grupy;
 - W przypadku pozostałych usług różnice wahają się od 13 punktów procentowych (akty stanu cywilnego) do 45 punktów (rejestracja działalności gospodarczej);
- Warto dodać, iż trzy z pięciu usług tej grupy w Europie Zachodniej są rozwinięte na poziomie interakcji jednokierunkowej (50 i więcej %). W Polsce stopień ten osiągnęła tylko jedna z usług grupy, prezentacja danych statystycznych (70%).

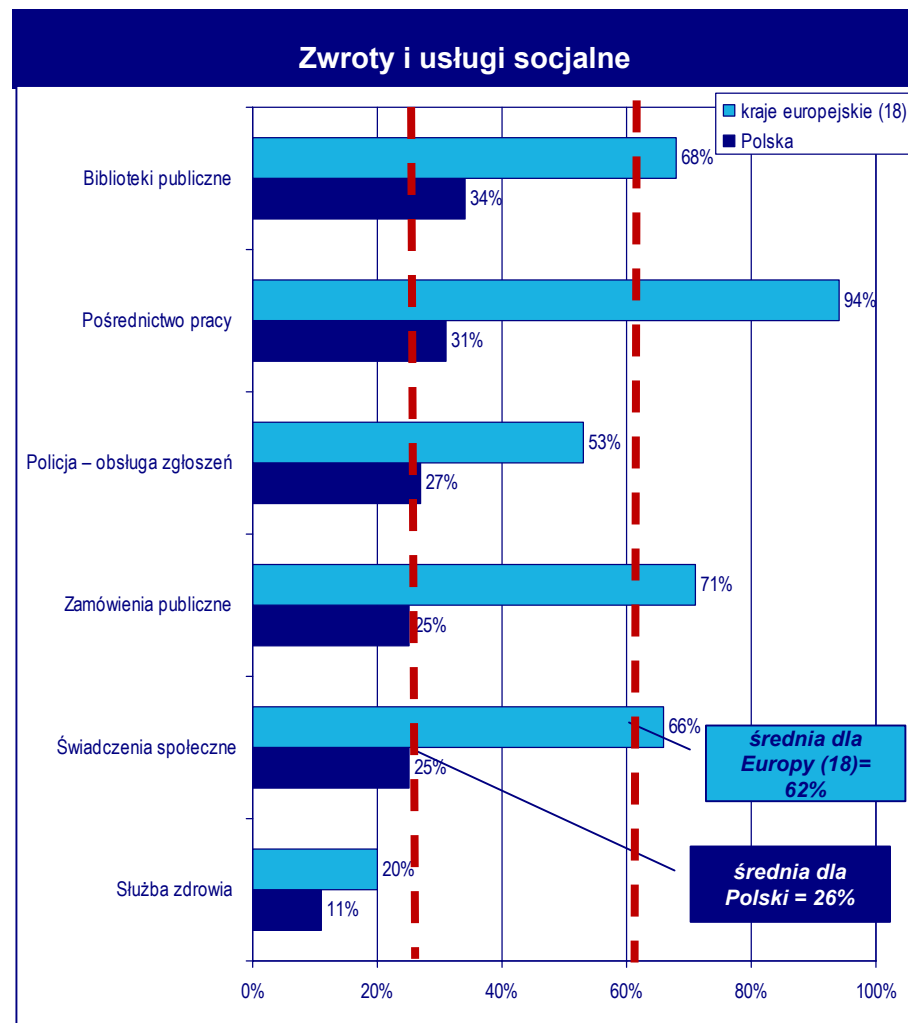


Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie zwroty i usługi socjalne

- Średni poziom rozwoju w Polsce usług zaliczanych do grupy zwrotów i usług socjalnych wynosi 26% i jest blisko 2,5 mniejszy niż w Europie Zachodniej;
- Za wyjątkiem usług związanych ze służbą zdrowia widoczne są bardzo duże różnice w stopniu rozwoju poszczególnych usług tej grupy między Polską a badanymi krajami europejskimi:
 - Różnice te sięgają od 26 punktów procentowych (obsługa zgłoszeń przez jednostki policyjne) do 63 punktów procentowych (pośrednictwo pracy);
- W krajach zachodnioeuropejskich, poza opieką medyczną, rozwój pozostałych usług tej grupy przekroczył już poziom interakcji jednokierunkowej (50%), podczas gdy w przypadku Polski żadna z usług nie osiągnęła takiego poziomu.

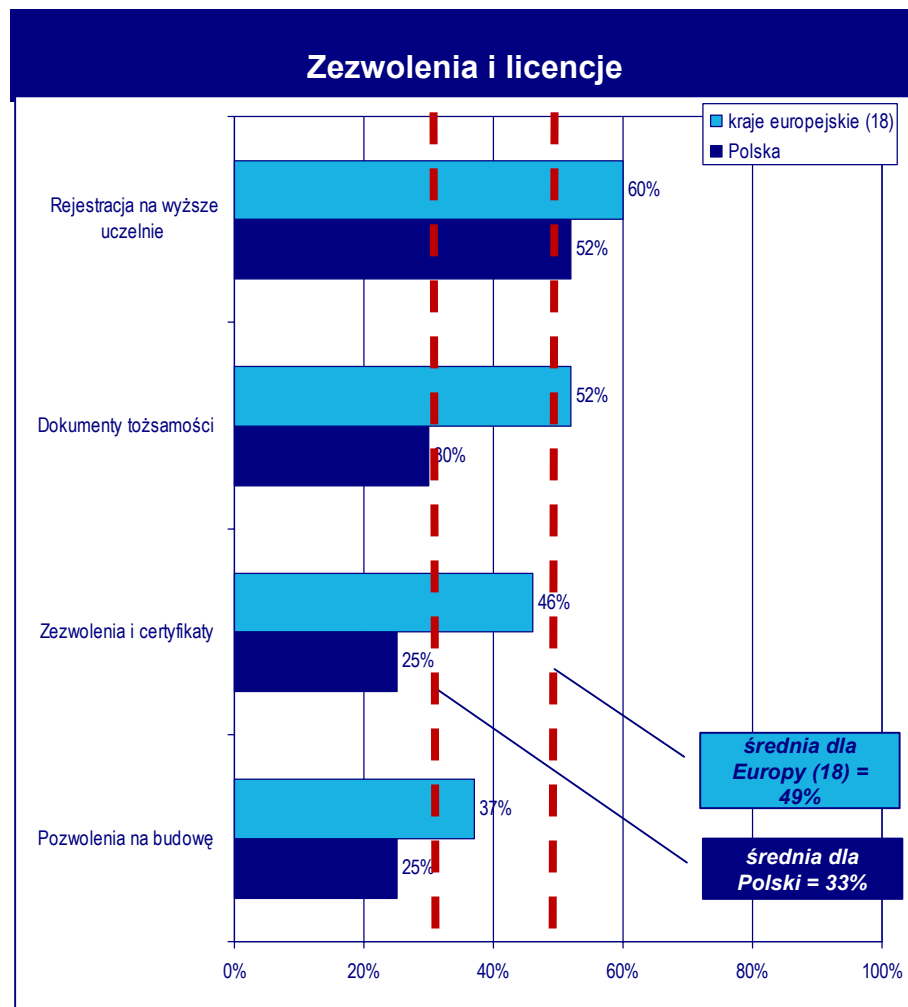


Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

Porównanie poziomu rozwoju poszczególnych e-usług publicznych w grupie zezwolenia i licencje

- Rozwój usług zaliczanych do grupy zezwoleń i licencji kształtuje się w Polsce na poziomie o 16 punktów procentowych niższym (33%) niż w krajach europejskich objętych niniejszym badaniem;
- Do usług najwyżej rozwiniętych zarówno w Polsce jak i Europie Zachodniej zaliczana jest rejestracja na wyższe uczelnie (ocena ta wynosi odpowiednio 52% i 60%).
- W przypadku pozostałych rodzajów usług dysproporcje w rozwoju są już znacznie większe i wynoszą od 12 punktów procentowych (pozwolenia na budowę) do 22 punktów procentowych (wydawanie dokumentów tożsamości).



Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

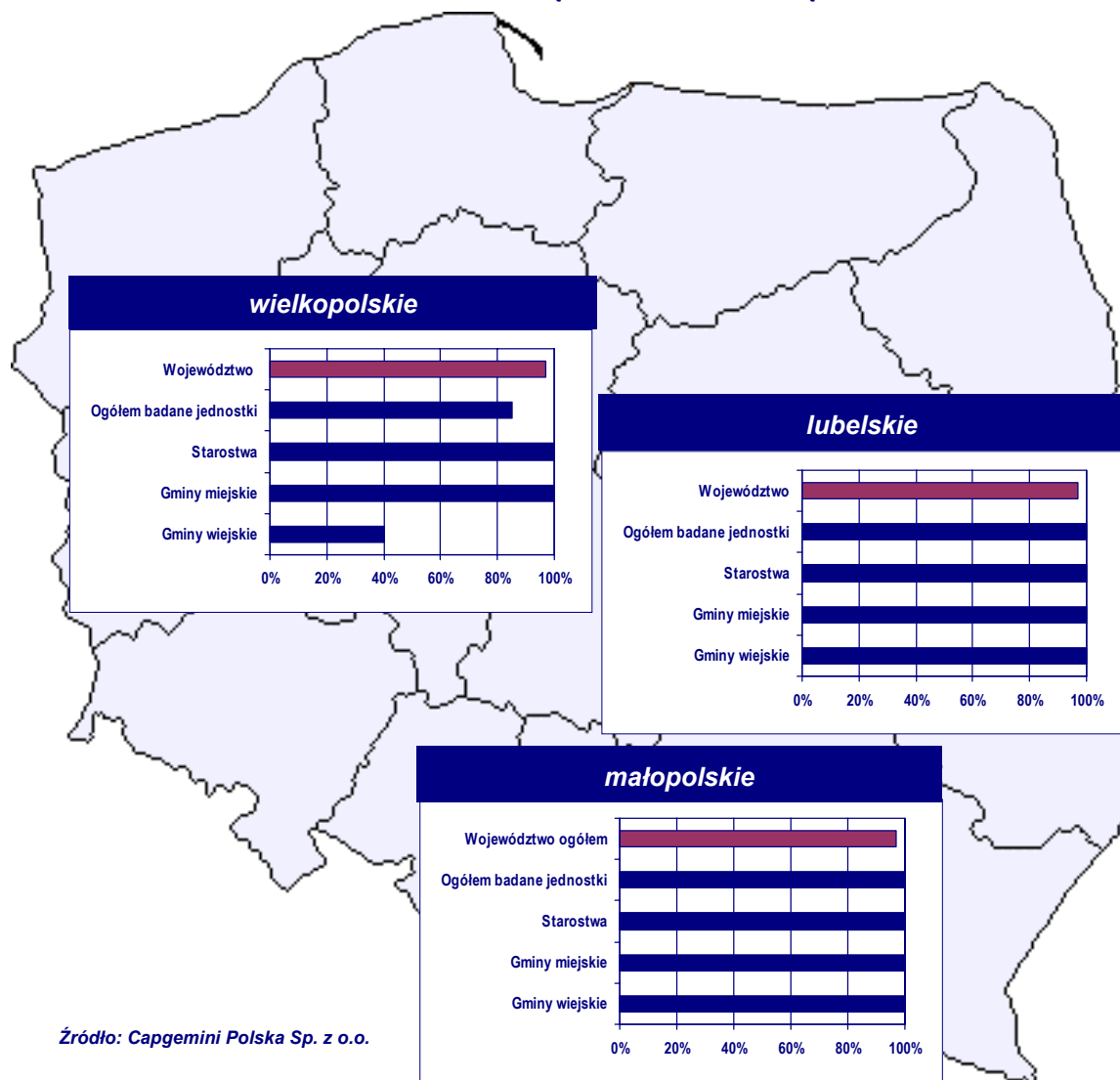
1. Metodologia badań eGovernment'2004
2. Podsumowanie
3. Prezentacja szczegółowych wyników podstawowych badań eGovernment
 - 3.1 Wyniki badań edycji 2004
 - 3.1.1 Analiza rozwoju poszczególnych usług publicznych w Polsce
 - 3.2 Analiza rozwoju eGovernment w Polsce w latach 2002 – 2004
 - 3.3 Analiza porównawcza pozycji Polski na tle państw Europy Zachodniej
- 4. Prezentacja szczegółowych wyników pogłębionych badań regionalnych**

Analiza

DOSTĘPNOŚĆ STRON WWW W JEDNOSTKACH ADMINISTRACJI W WOJEWÓDZTWACH OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

• Dostępność stron WWW w jednostkach administracji

- Wysoki ogólnopolski wskaźnik dostępności stron internetowych znalazł również swoje potwierdzenie w badaniu pogłębianym.
- W województwach małopolskim i lubelskim dostępność stron internetowych starostw, gmin miejskich i wiejskich była równa 100%.
- W województwie wielkopolskim dostępność stron internetowych starostw i gmin miejskich była równa 100%, natomiast gmin wiejskich 40%.



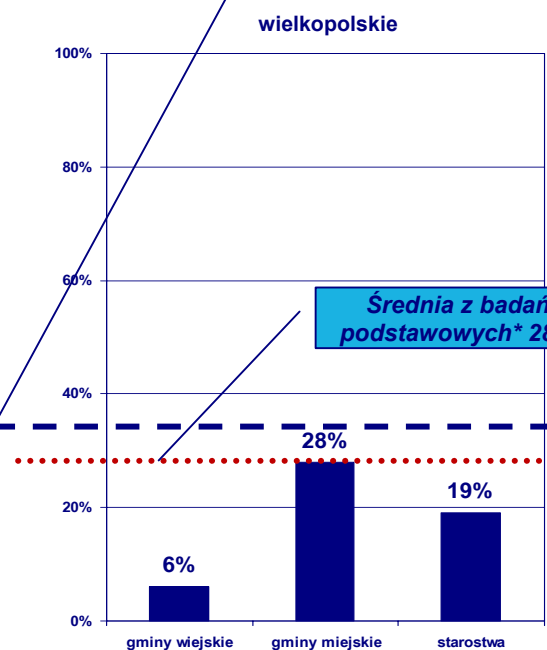
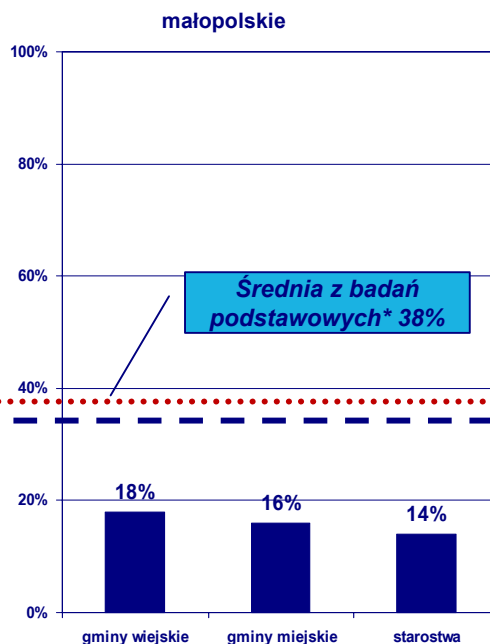
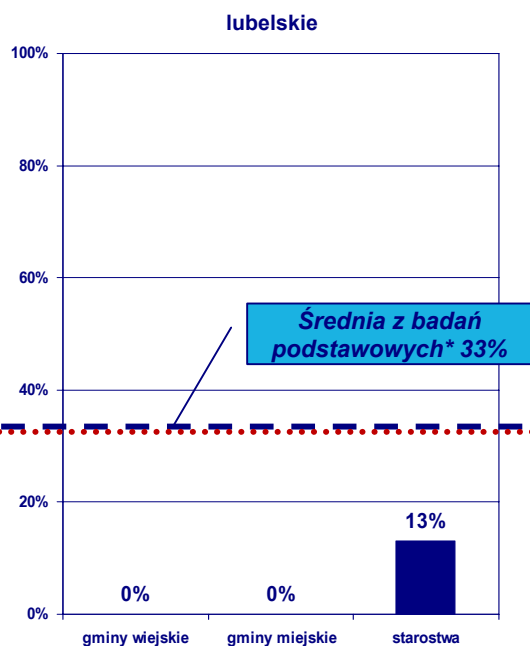
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

• Poziom rozwoju e-usług publicznych

- Dostępność usług publicznych w badanych województwach jest niewielka. Szczególnie mocno dotyczy to gmin wiejskich, spośród których zdecydowana większość w ogóle nie oferuje usług publicznych przez Internet.
- Przy średnich wskaźnikach dostępności usług publicznych on-line oscylujących wokół średniej krajowej – 34%, na poziomie gmin i powiatów wyniosła ona kilkanaście punktów procentowych. Relatywnie najlepiej rozwinięto usługi publiczne on-line w województwie wielkopolskim, zdecydowanie najniższy rozwój takich usług zaobserwowano w województwie lubelskim (na poziomie gmin nie prezentuje się tam nawet właściwych informacji, co znalazło swoje odzwierciedlenie w ocenie - 0%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W WOJEWÓDZTWACH OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIANYM



Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

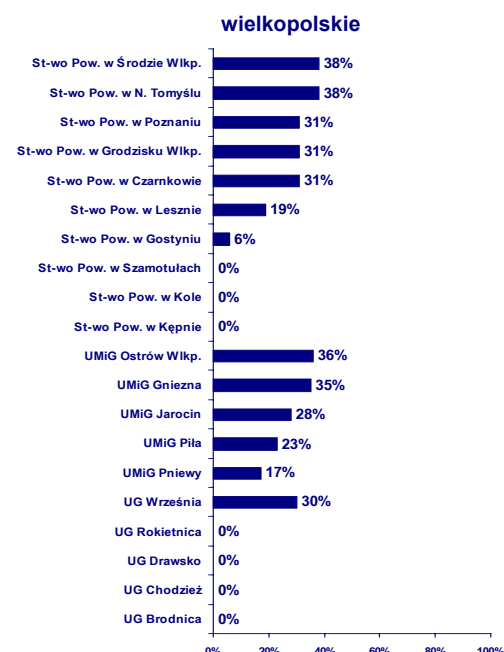
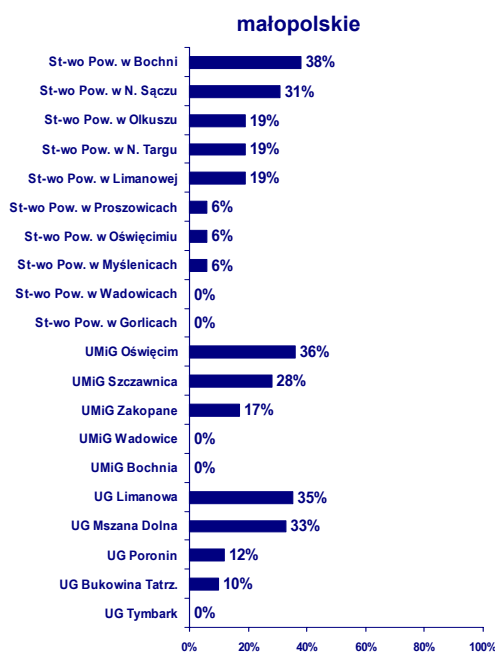
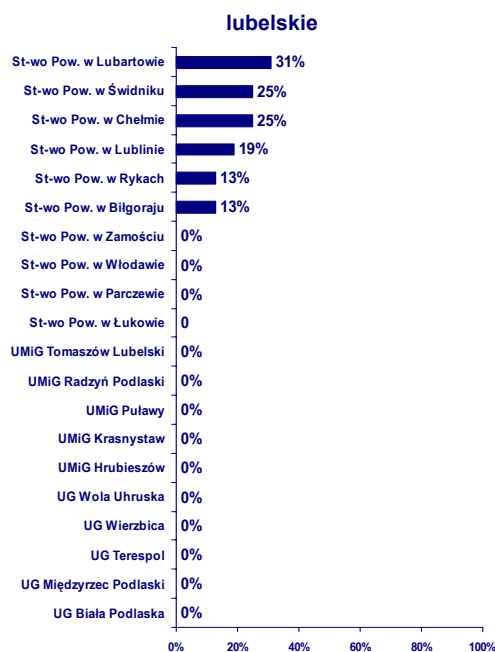
* badania podstawowe objęły urzędy centralne i wojewódzkie, opis wyników badań znalazł się w pierwszej części niniejszego raportu

Analiza

•Poziom rozwoju e-usług publicznych

- W badanych województwach najsilniej rozwinięto ofertę usług publicznych on-line na poziomie powiatów. Niemniej jednak nawet wtedy oferta ta nie przekracza poziomu dostępu do danych i – wyjątkowo – możliwości ściągnięcia formularzy potrzebnych do realizacji wybranych usług.
- Jedynie 49% spośród badanych gmin miejsko-wiejskich i 33% spośród badanych gmin wiejskich oferuje dostęp do jakichkolwiek usług publicznych przez Internet (przede wszystkim do informacji o samych usługach realizowanych przez urzędy w tradycyjnej formie) .

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUG PUBLICZNYCH W WOJEWÓDZTWACH OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIANYM

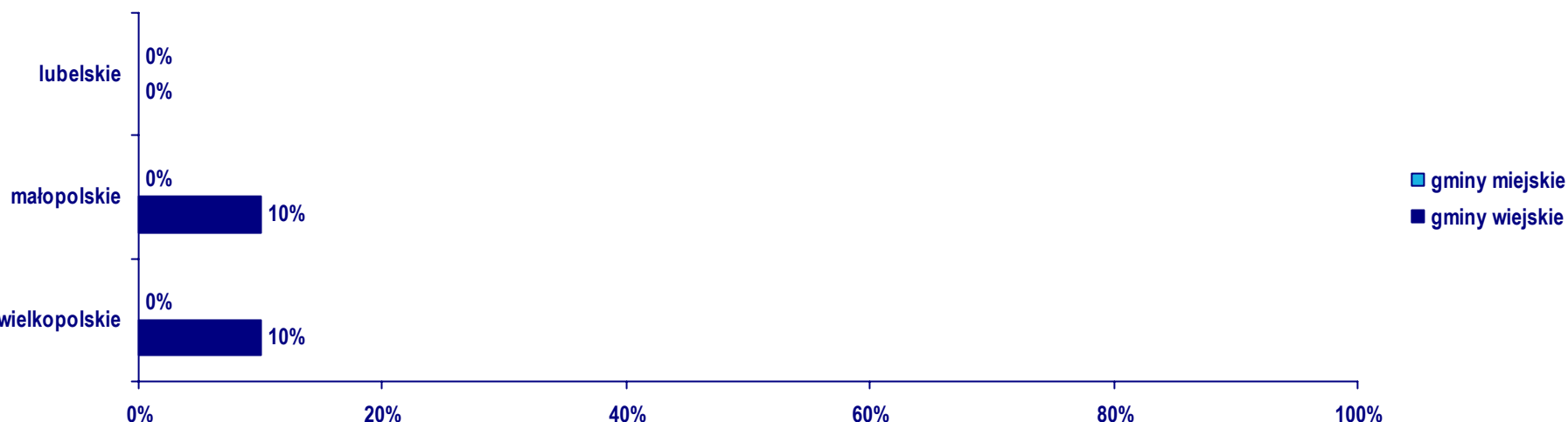


Analiza

•Zasiłek dla bezrobotnych

- Badanie pogłębione wykazało, iż jedynie w dwóch na trzy badane województwa można pozyskać on-line ograniczone informacje na temat zasiłków dla bezrobotnych (dotyczy to dwóch spośród wszystkich badanych urzędów). W województwie lubelskim nie zamieszczono na istniejących stronach www żadnych informacji na ten temat.
- We wszystkich trzech badanych województwach gminy wiejskie nie oferują informacji ani innego rodzaju pomocy w kwestiach dotyczących zasiłków dla bezrobotnych.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ ZASIŁKI RODZINNE W GMINACH WIEJSKICH I MIEJSKICH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

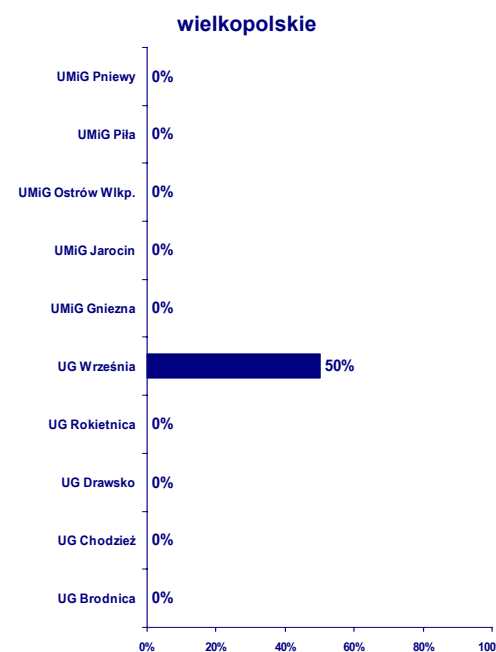
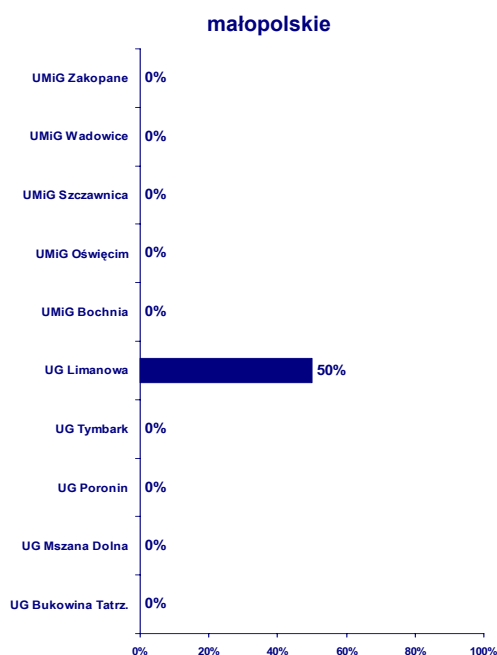
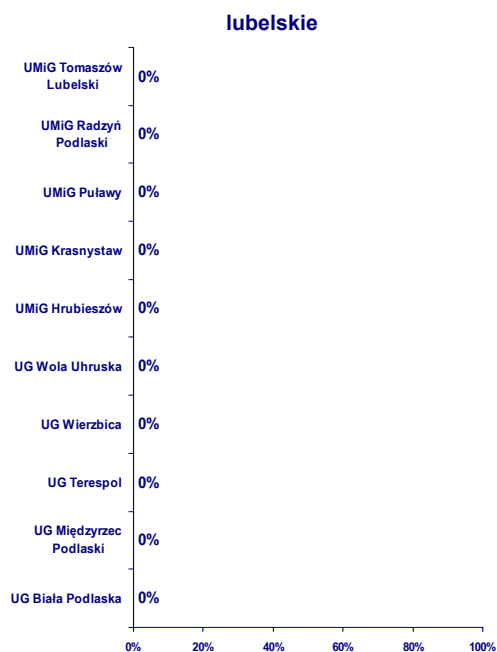


Analiza

•Zasiłek dla bezrobotnych

- Jedynie 2 spośród 30 badanych urzędów zajęły się na swoich stronach www tematyką zasiłków dla bezrobotnych. W obu przypadkach dostępne są również wybrane formularze potrzebne przy załatwianiu formalności związanych z zasiłkami w urzędzie.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ ZASIŁKI RODZINNE W POSZCZEGÓLNYCH GMINACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGLĘBIONYM

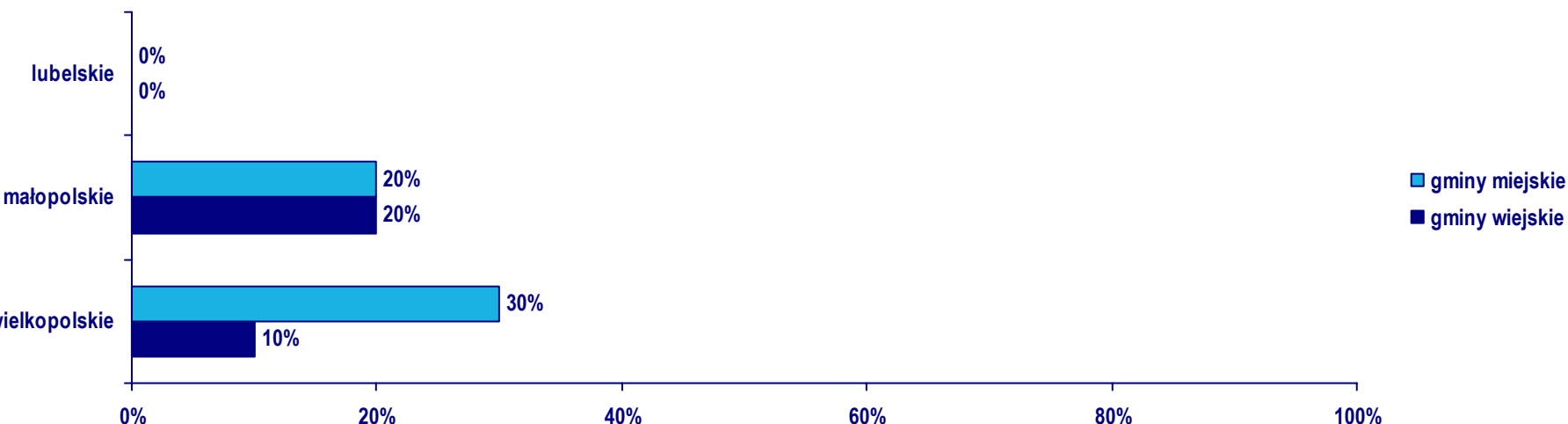


Analiza

• Dowody osobiste

- Usługa wydawania dowodów osobistych jest częściowo realizowana przez powiaty i gminy województw małopolskiego i wielkopolskiego. Na stronach urzędów znajdują się informacje oraz formularze potrzebne do realizacji usługi w urzędzie.
- W województwie lubelskim żadne starostwo ani urząd gminny nie zajął się na swoich stronach www usługą wydawania dowodów osobistych.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE DOWODÓW OSOBISTYCH W GMINACH WIEJSKICH I MIEJSKICH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM
POGŁĘBIONYM

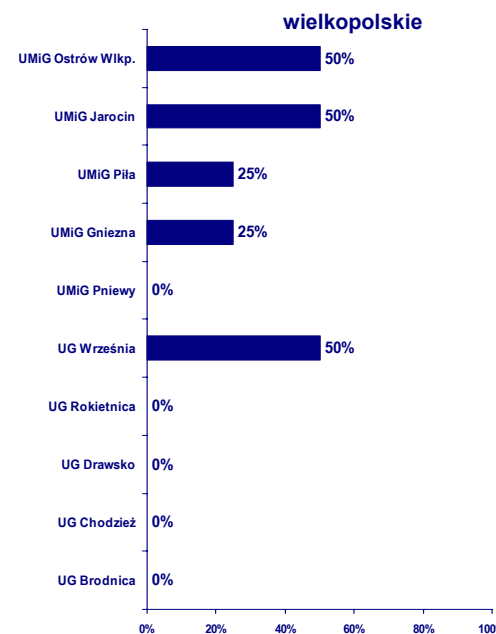
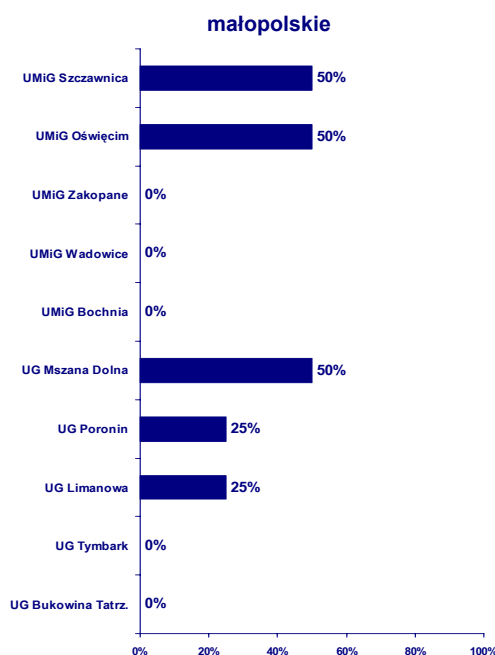
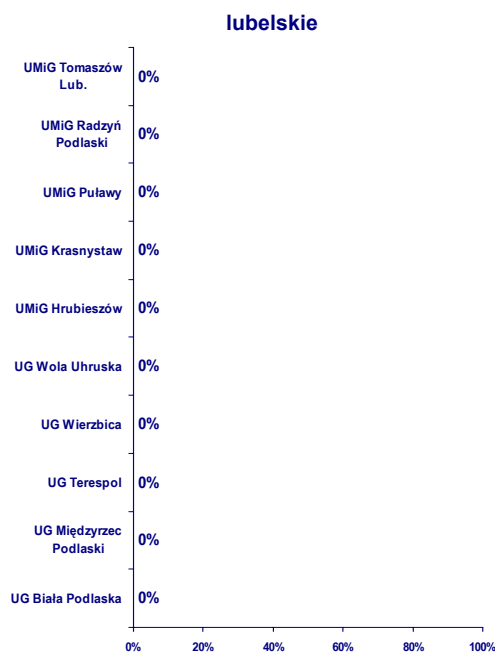


Analiza

• Dowody osobiste

- W województwach małopolskim i wielkopolskim 50% urzędów zajęło się tematyką wydawania dowodów osobistych podczas gdy w województwie lubelskim nie zrobił tego żaden urząd powiatowy czy gminny.
- Usługę wydawania dowodów osobistych oferuje 10 spośród 30 badanych urzędów. 4 spośród nich oferują informacje na temat wydawania dowodów osobistych. 6 kolejnych urzędów stworzyło możliwość ściągnięcia formularzy niezbędnych do zrealizowania usługi.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE DOWODÓW OSOBISTYCH W POSZCZEGÓLNYCH GMINACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGLĘBIONYM

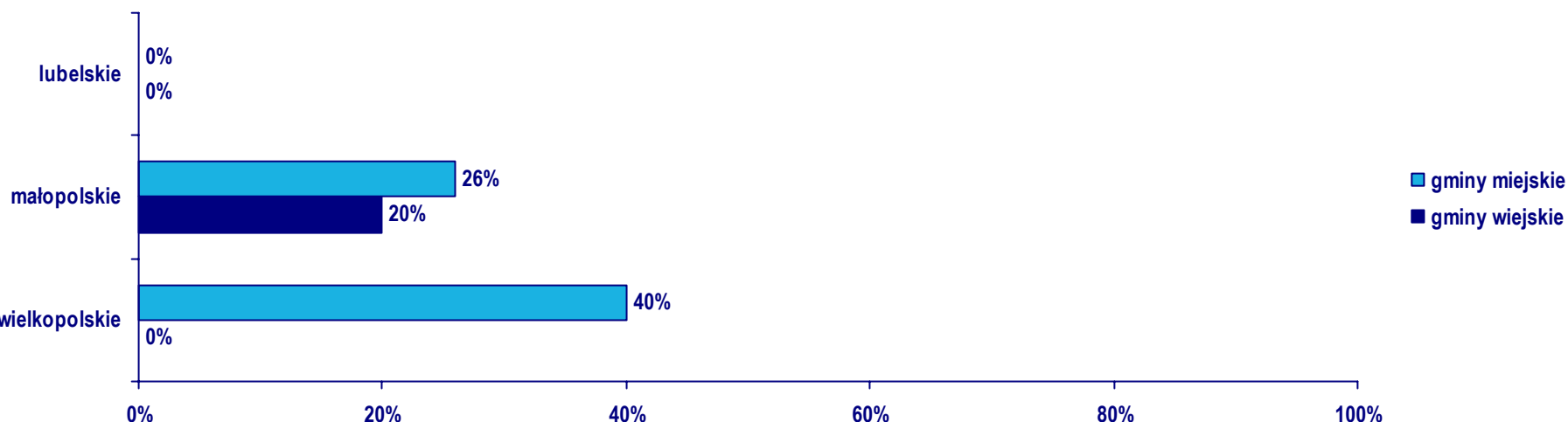


Analiza

• Akty stanu cywilnego

- Urzędy powiatowe częściej niż gminne zajmują się tematyką aktów stanu cywilnego.
- Na poziomie powiatu dostępność on-line tej usługi wyniosła w poszczególnych województwach: 40% w wielkopolskim, 26% w małopolskim i 0% w lubelskim.
- Na poziomie gmin informacja na temat procedury realizacji usługi znalazła się w dwóch urzędach (na 20 badanych). Dodatkowo w jednym z nich istnieje możliwość ściągnięcia on-line niezbędnych formularzy. Pozostałe 18 spośród badanych urzędów gminnych nie zajęło się na swoich stronach tematyką aktów stanu cywilnego.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ AKTY STANU CYWILNEGO W GMINACH WIEJSKICH I MIEJSKICH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

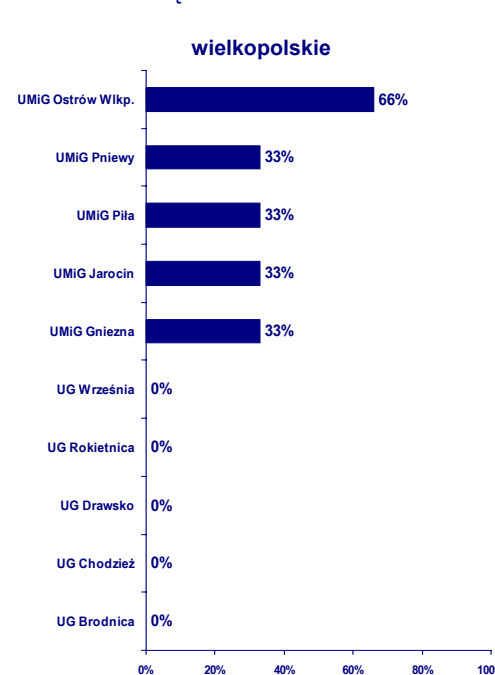
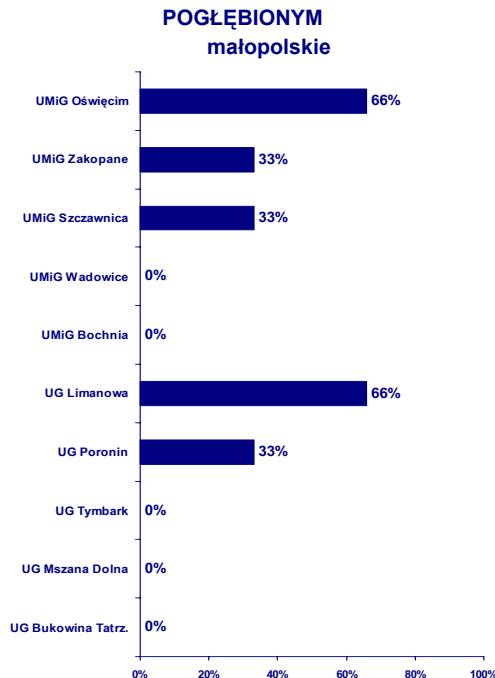
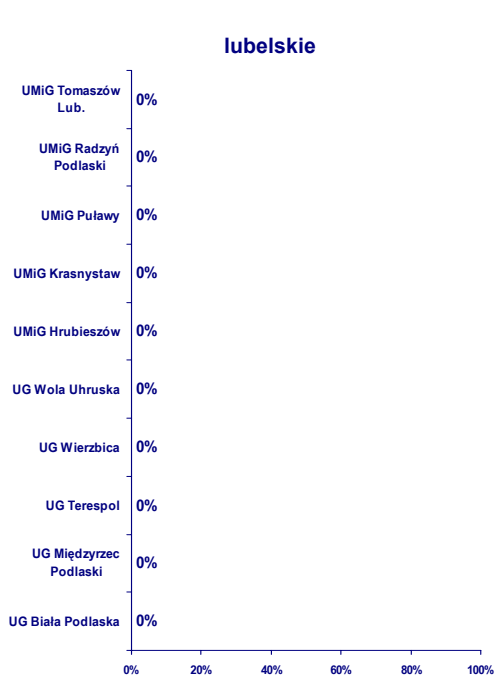


Analiza

• Akty stanu cywilnego

- Na 10 stronach badanych urzędów można znaleźć informacje dotyczące wydawania aktów stanu cywilnego. 3 z nich oferują dodatkowo możliwość ściągnięcia on-line niezbędnych formularzy.
- Pozostałe 20 urzędów (w tym wszystkie badane na terenie województwa lubelskiego) nie zajęły się na swoich stronach www usługami związanymi z aktami stanu cywilnego.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ AKTY STANU CYWILNEGO W POSZCZEGÓLNYCH GMINACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM

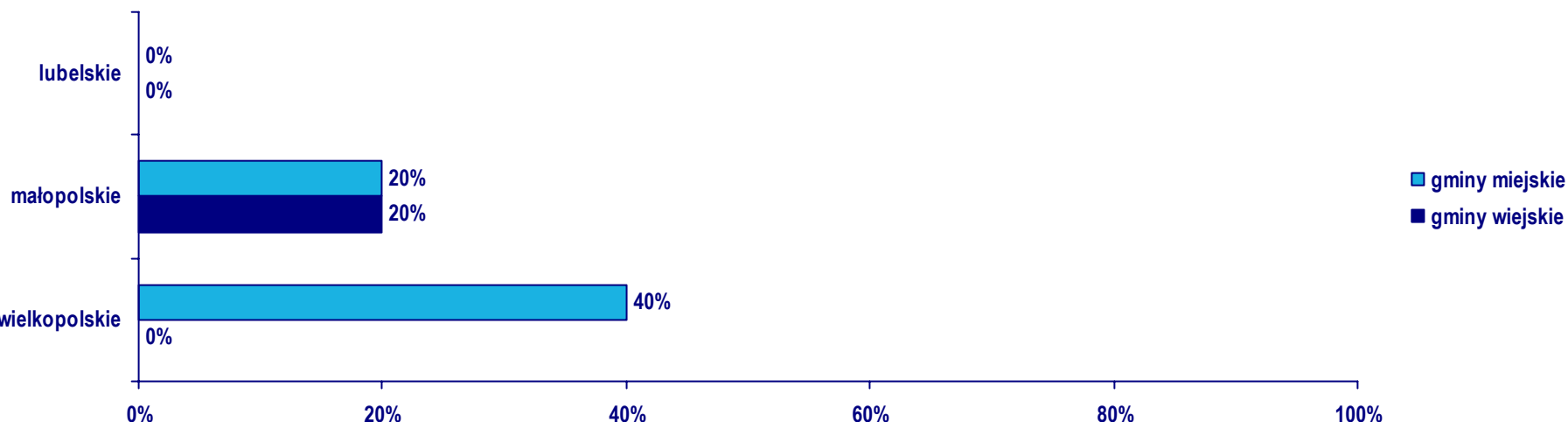


Analiza

• Informacje o zmianie miejsca pobytu

- Oferta usług związanych z aktami stanu cywilnego jest bardzo słabo rozwinięta w urzędach powiatowych i gminnych w badanych województwach. W województwie lubelskim taka oferta nie istnieje. W województwach małopolskim i wielkopolskim wybrane urzędy oferują informacje na ten temat. 4 spośród 30 badanych urzędów umieściło na swoich stronach internetowych formularze niezbędne do realizacji omawianej usługi.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „INFORMACJE O ZMIANIE MIEJSCA POBYTU” W GMINACH WIEJSKICH I MIEJSKICH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM
POGŁĘBIONYM

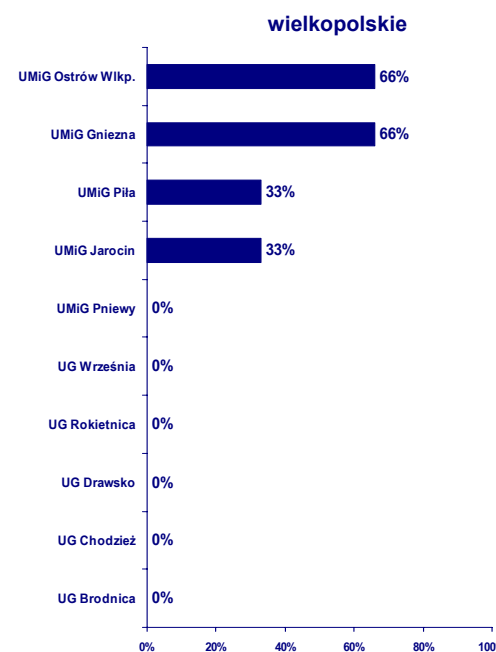
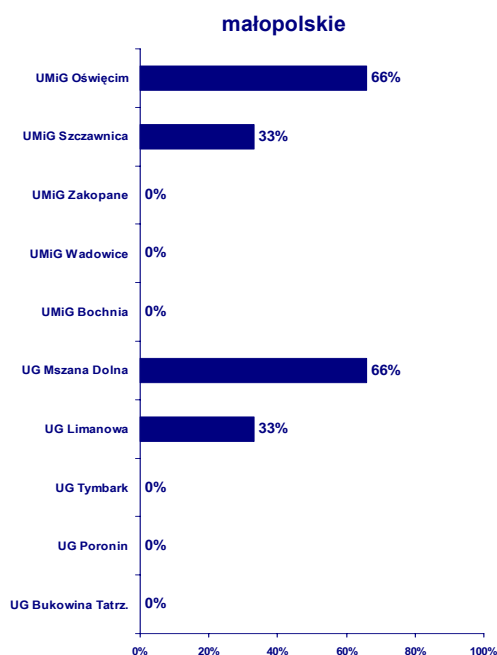
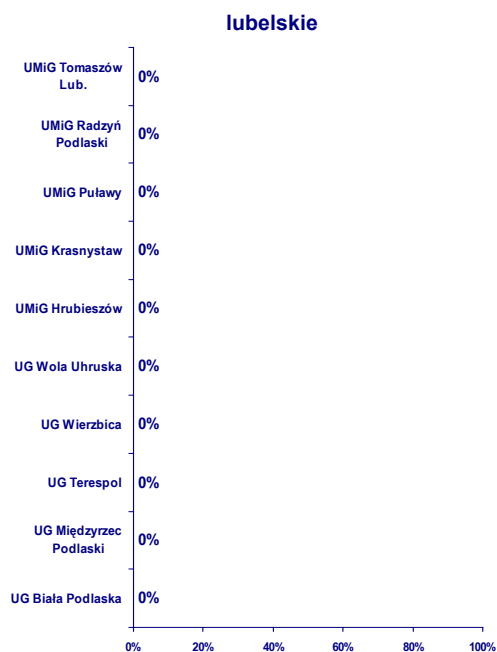


Analiza

• Informacje o zmianie miejsca pobytu

- Informacje na temat usług związanych ze zmianą miejsca pobytu oferuje 8 spośród 30 badanych urzędów. Cztery z nich umożliwiają ściągnięcie formularzy, pozostałe ograniczają się do umieszczania na swoich stronach informacji o samej usłudze realizowanej w sposób tradycyjny.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ INFORMACJE O PRZEMIESZCZENIACH W POSZCZEGÓLNYCH GMINACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

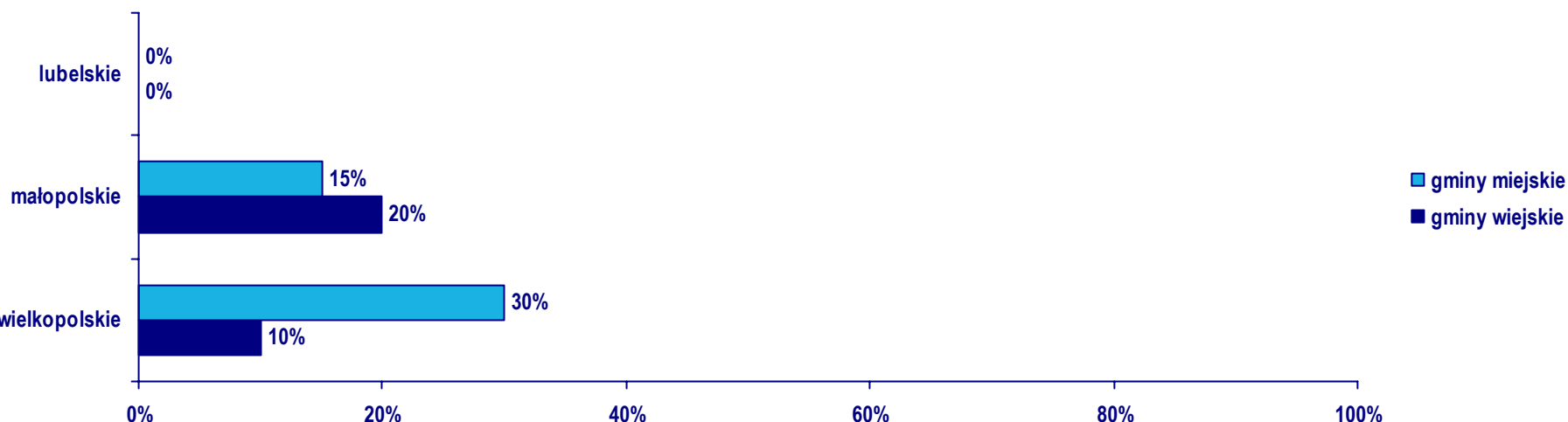


Analiza

• Rejestracja działalności gospodarczej

- Stopień rozwoju usługi publicznej on-line rejestracja działalności gospodarczej został oceniony w województwie małopolskim na 15% w gminach miejskich i 20% w gminach wiejskich.
- Oceny rozwoju usługi rejestracji działalności gospodarczej dla województwa wielkopolskiego wyniosły odpowiednio 30% i 10%.
- W województwie lubelskim nie oferuje się żadnych elementów usługi rejestracji działalności gospodarczej on-line.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ REJESTRACJA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ W GMINACH WIEJSKICH I MIEJSKICH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM
POGŁĘBIONYM

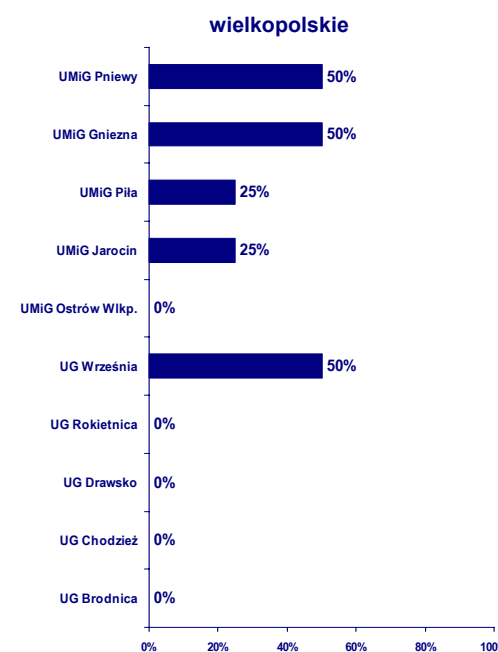
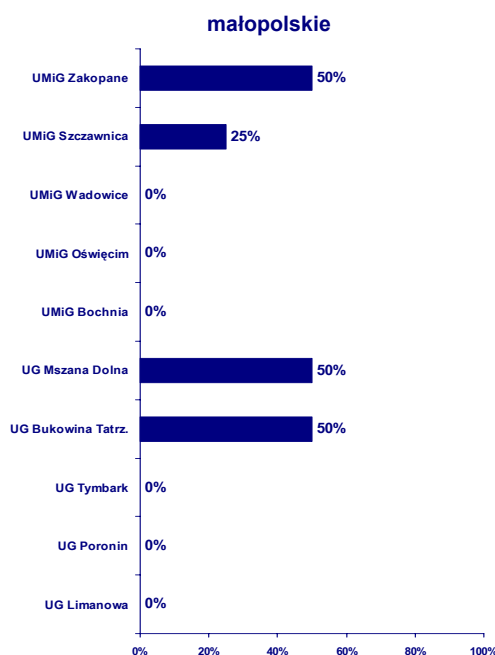
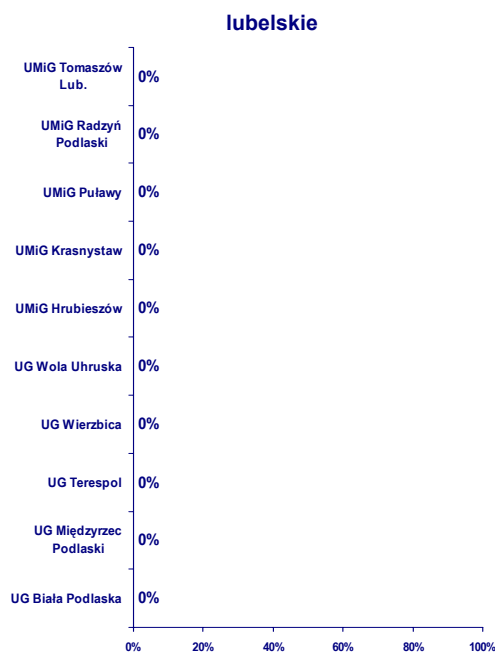


Analiza

• Rejestracja działalności gospodarczej

- 9 spośród 30 badanych urzędów powiatowych i gminnych oferuje informacje na temat procesu rejestracji działalności gospodarczej. Dodatkowo 6 spośród nich umożliwiło ściągnięcie ze swoich stron odpowiednich formularzy związanych z omawianą usługą.
- Pozostałe 21 urzędów nie zajęło się na swoich stronach internetowych usługą rejestracji działalności gospodarczej.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ REJESTRACJA DZIAŁALNOŚCI GOSPODARCZEJ W POSZCZEGÓLNYCH GMINACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

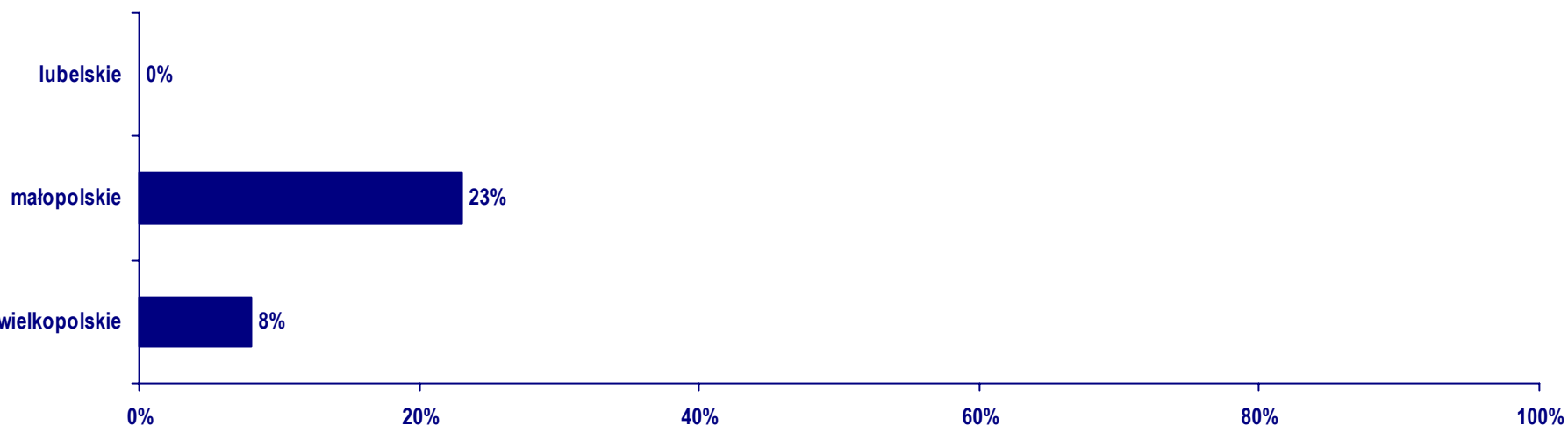


Analiza

• Paszporty

- Usługi wydawania i wymiany paszportów on-line są w początkowej fazie rozwoju.
- Najwyższy zanotowany wskaźnik rozwoju tej usługi zanotowano w województwie małopolskim 23%.
- W województwie wielkopolskim wskaźnik ten wyniósł 8%.
- Zgodnie z wynikami badań w województwie lubelskim usługa ta w ogóle nie istnieje on-line.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE PASZPORTÓW W STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

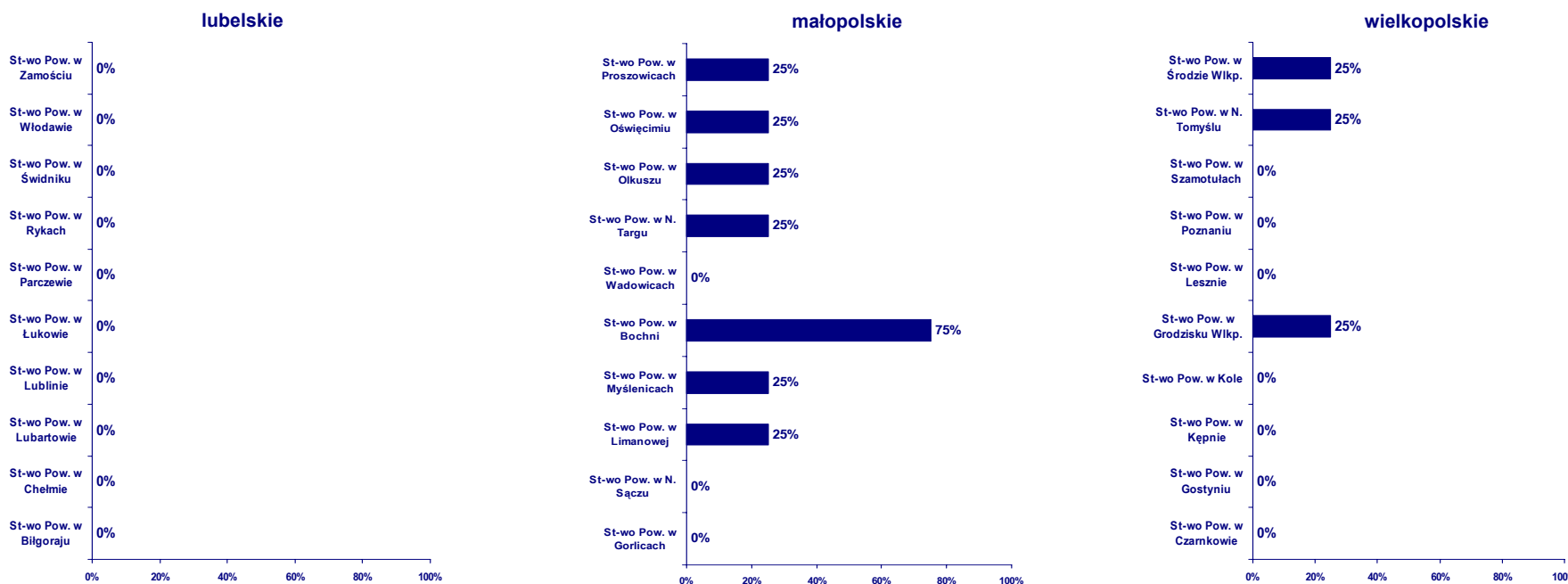


Analiza

• Paszporty

- Zdecydowanie najlepiej rozwinięto usługi wydawania i wymiany paszportów w powiatach i gminach województwa małopolskiego. 7 spośród badanych tamtejszych urzędów oferuje częściowo tę usługę. Jakkolwiek jej realizacja generalnie ogranicza się w omawianych urzędach do prezentowania informacji na temat procesu realizacji usługi w sposób tradycyjny to można wskazać jeden urząd - zdecydowanego lidera. Starostwo Powiatowe w Bochni oferuje nie tylko pełne informacje na temat samej usługi, możliwość ściągnięcia formularzy on-line, ale również możliwość odesłania ich do urzędu tą samą drogą.
- W województwie wielkopolskim 3 spośród 10 badanych urzędów udostępniają na swoich stronach informacje na temat wydawania i wymiany paszportów. W województwie lubelskim usługa ta w ogóle nie jest obecna on-line.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ „WYDAWANIE PASZPORTÓW” W POSZCZEGÓLNYCH STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM



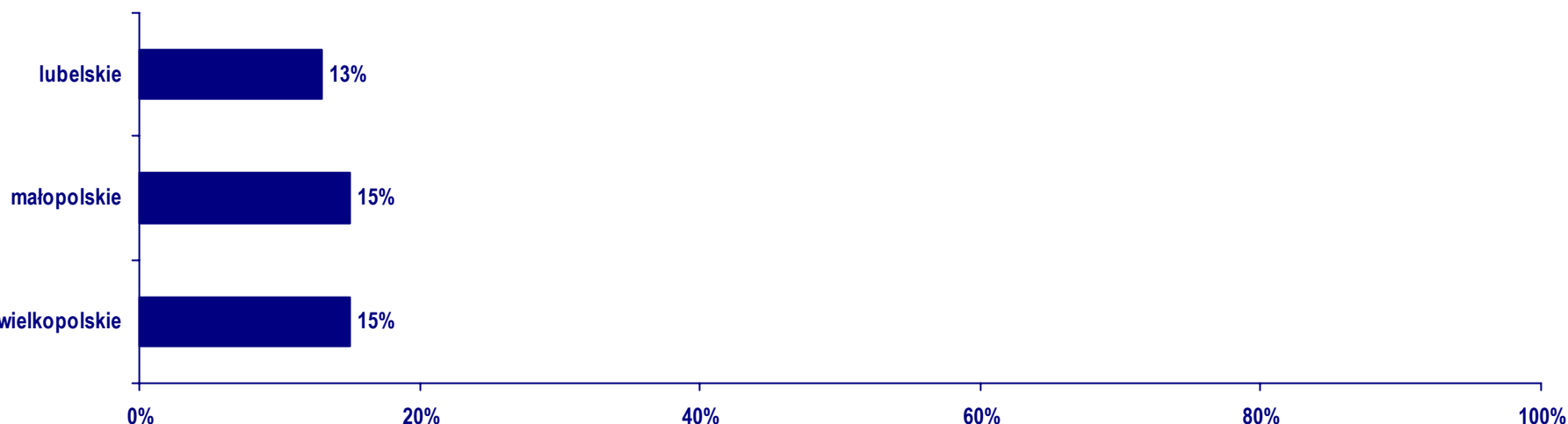
Źródło: Capgemini Polska Sp. z o.o.

Analiza

• Wydawanie praw jazdy

- Stopień rozwoju usługi publicznej on-line wydawanie prawa jazdy został podobnie oceniony we wszystkich trzech badanych województwach. Poziom rozwoju wyniósł w województwach małopolskim i wielkopolskim po 15%, natomiast w województwie lubelskim 13%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE PRAWA JAZDY W STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM



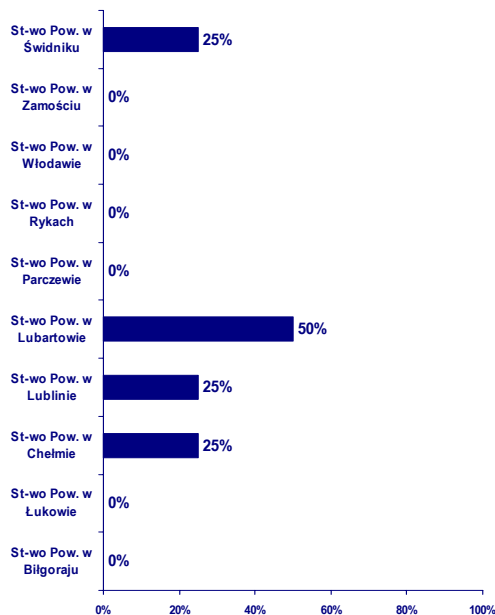
Analiza

• Wydawanie praw jazdy

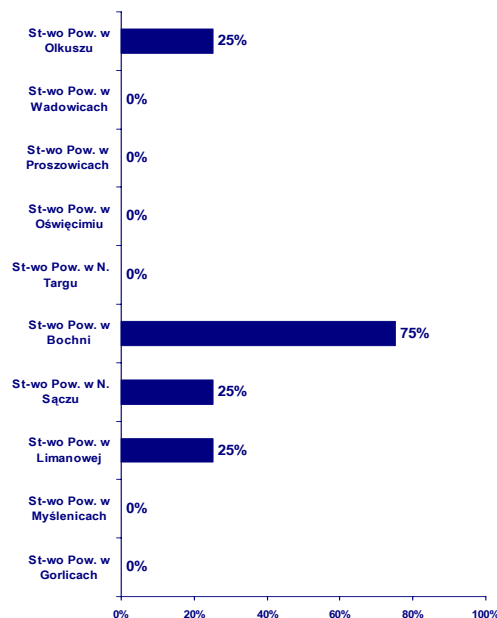
- Jakkolwiek stopień rozwoju usługi wydawania prawa jazdy jest w badanych województwach podobny, możemy wskazać zdecydowanego lidera.
- Podobnie jak w przypadku wydawania i wymiany paszportów liderem jest tu Urząd Starostwa Powiatowego w Bochni, który umożliwił ściąganie i wysyłanie wypełnionych formularzy on-line.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE PRAWA JAZDY W POSZCZEGÓLNYCH STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

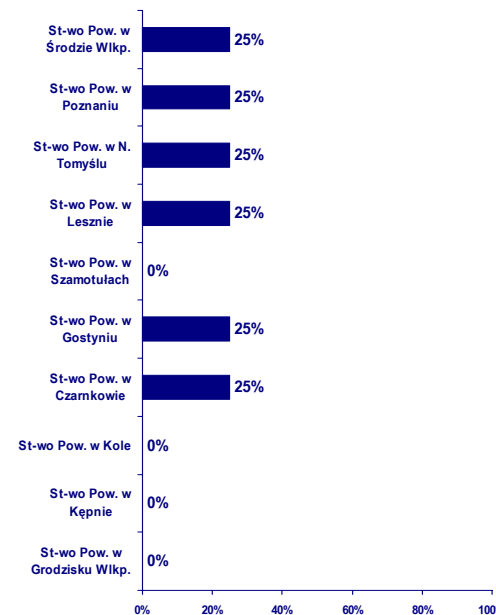
lubelskie



małopolskie



wielkopolskie

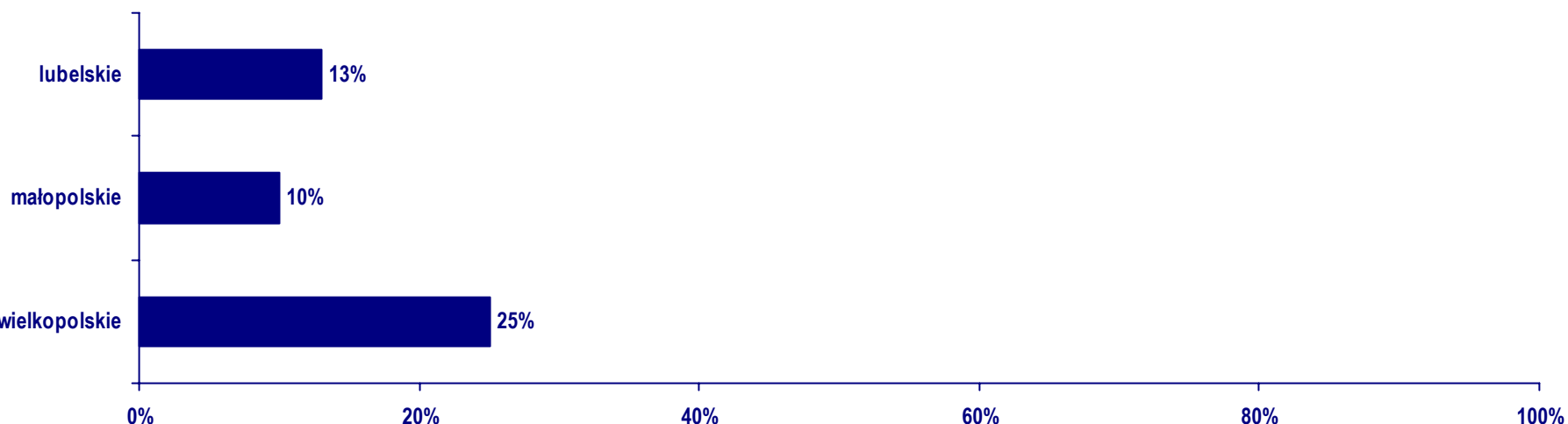


Analiza

• Rejestracja pojazdów

- Rozwój usługi rejestracji pojazdów jest podobny w województwach lubelskim i małopolskim (odpowiednio 13% i 10%) i zdecydowanie wyższy w województwie wielkopolskim (gdzie wyniósł 25%). Nadal jednak nie przekracza średniego poziomu dostępnej informacji (według modelu wynosi on właśnie 25%).

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ REJESTRACJA POJAZDÓW W STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

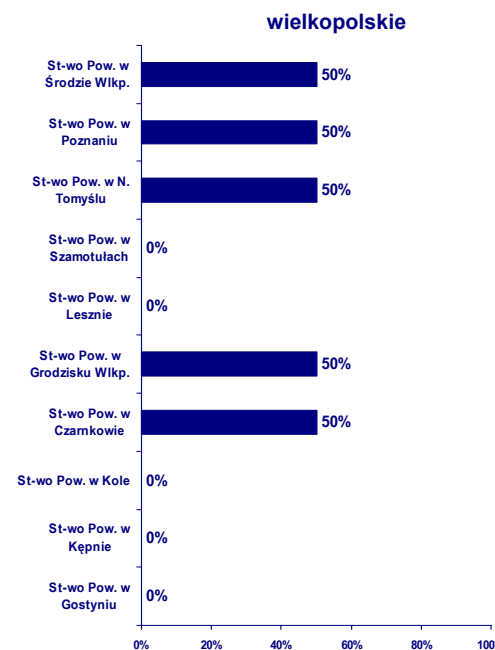
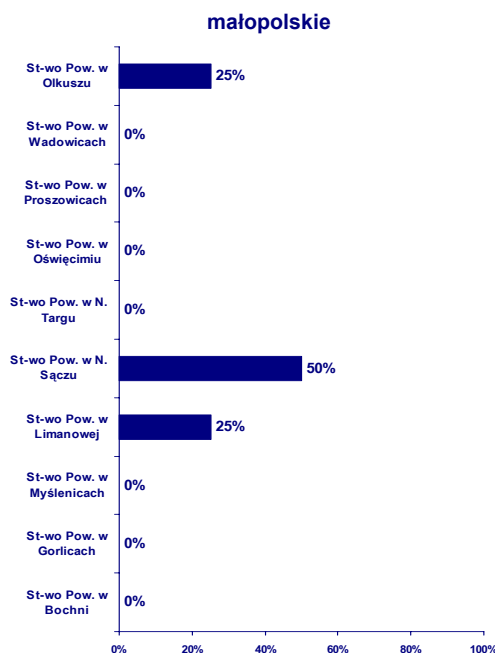
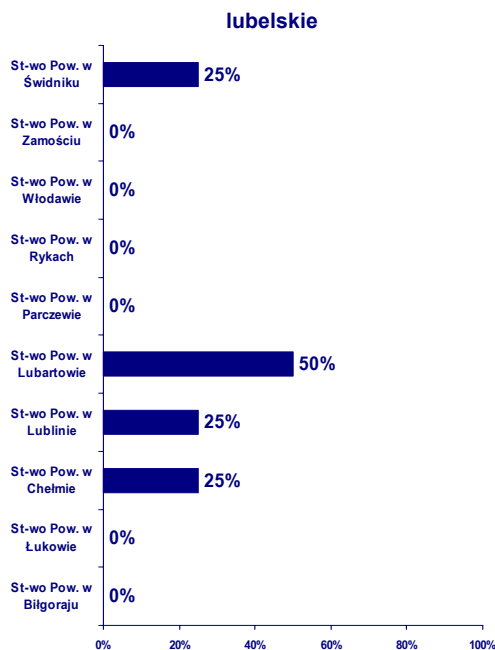


Analiza

• Rejestracja pojazdów

- W 12 badanych urzędach można otrzymać poprzez Internet informacje na temat procesu rejestracji pojazdów. 7 z nich oferuje również na swoich stronach możliwość ściągnięcia odpowiednich formularzy.
- Województwo wielkopolskie jest w przypadku usługi rejestracji pojazdów on-line zdecydowanym liderem, połowa badanych w tym województwie urzędów oferuje informacje i formularze on-line.
- W dwóch pozostałych województwach urzędy oferujące jakąkolwiek pomoc on-line podczas rejestracji pojazdów należą do mniejszości.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ REJESTRACJA POJAZDÓW W POSZCZEGÓLNYCH STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

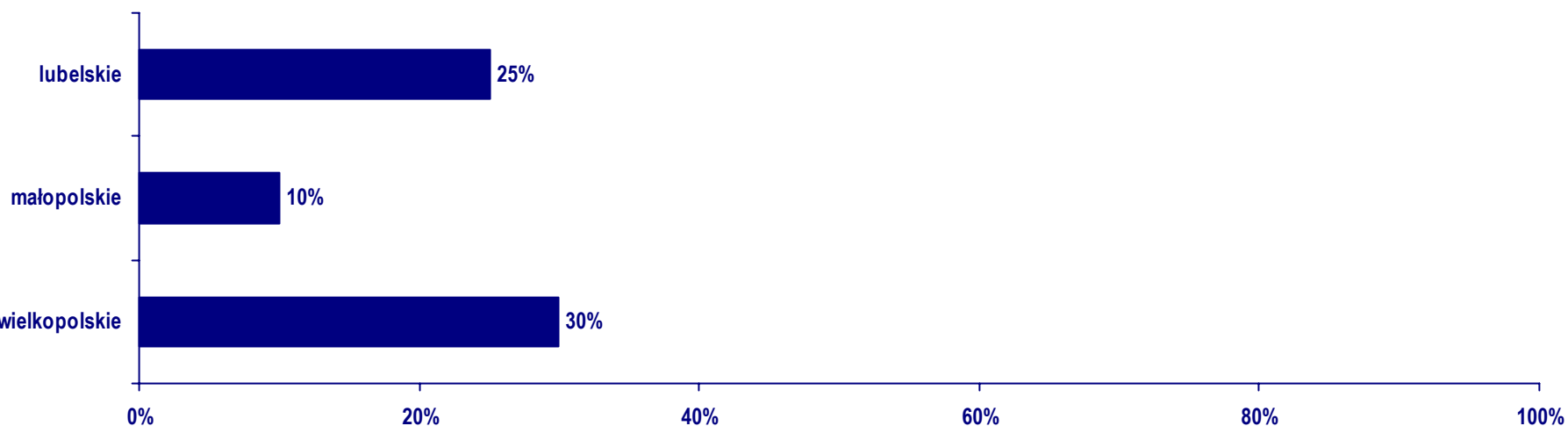


Analiza

• Pozwolenia na budowę

- W relacji do innych analizowanych podczas pogłębionych badań usług – ta jest stosunkowo silnie rozwinięta w województwach wielkopolskim (25%) oraz lubelskim (30%).
- W województwie małopolskim wskaźnik dostępności tej usługi był najniższy i wyniósł 10%.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE POZWOLEŃ NA BUDOWĘ W STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM



Analiza

• Pozwolenia na budowę

- W przypadku pozwoleń na budowę daje się zaobserwować tendencję jednoczesnego umieszczania informacji na temat usługi i właściwych formularzy. Stosunkowo mało urzędów ogranicza się wyłącznie do informowanie o usłudze, zazwyczaj udostępniane są jednocześnie niezbędne do uzyskania pozwolenia na budowę formularze.

STOPIEŃ ROZWOJU E-USŁUGI PUBLICZNEJ WYDAWANIE POZWOLEŃ NA BUDOWĘ W POSZCZEGÓLNYCH STAROSTWACH WOJEWÓDZTW OBJĘTYCH BADANIEM POGŁĘBIONYM

